

# 《群众评诺》首场“让通信更快捷”昨日进行直播, 通信运营商当场表态 “捆绑”不再搞“连坐” 说明不再“绕弯弯”

## 群众评诺



□记者 韩铁栓

昨天,在《群众评诺》第一场“让通信更快捷”的直播现场,中国移动洛阳分公司、中国联通洛阳分公司、中国电信洛阳分公司这三家电信企业的负责人,一同接受了现场民评代表和场外群众的提问和评议。针对通信消费不透明、短信定制“订时容易退时难”等现象,三家公司负责人态度都很明确:不做官商,切实改进,不仅要让用户消费得明明白白,话单还要显示得清清楚楚。

### 捆绑消费,费用也“捆绑”?

捆绑消费很流行,装宽带送手机听起来也不错。但凡事都有利有弊,让宽带和手机同时给对方当“保镖”有时也会引来麻烦。

大学生小王今年6月29日办理了联通包年宽带服务,服务协议上写明期限为今年7月1日至明年7月31日。可才用了1个多月,小王的网络突然中断,无法使用。她意识到可能是捆绑的手机欠费,虽急忙充了50元话费,但宽带仍然无法使用。几天后,宽带账号的欠费竟升至100多元,焦急的小王多次

拨打客服电话都无济于事。

中国联通洛阳分公司总经理罗智友首先对她表示抱歉。罗智友解释,很可能她办理的是捆绑式消费,即宽带和手机的费用捆绑在一起——手机欠费了,一直没交,就会扣除宽带的费用。

罗智友表示,用户的资费绝对不会出现任何问题,近期他们将对捆绑消费、通信套餐等进行改进——手机欠费就停手机的,宽带欠费了就停宽带,不再“株连无辜”。

### 搞让利优惠,得讲“大白话”

为稳固和发展用户,各通信公司纷纷推出了花样繁多的优惠活动。“交(话费)一送一”、“交一送二”等让利推销听起来都很美,不少消费者在使用时却遇到很多问题。

一民评代表说,他曾在联通公司参加每年120元话费的“交一送一”活动,当时说的是“每月均摊10元,公司相应也送10元”。不过,他发现这10元在账单上不显示。到营业厅一问,他得知送的是“话”,也就是通话时间,而不是“费”。

这一字之差,他也不知道对方究竟是送了还是没送。他想问,既然是送,为什么不明明白白送成话费,在账单上予以显示?现在,电信企业有些优惠措施,别说老年人搞不懂,

年轻人恐怕也很难弄清楚。以后,电信行业能不能不这么“绕弯弯”,说些简单明了、老百姓都能看懂的大白话?

中国联通洛阳分公司总经理罗智友说,这种情况以前确实存在,即送的是话务量,而不是话费,但现在联通公司送的都是话费。至于不在账单上显示,罗智友解释,账单有时会被用户当做报销凭证使用,所以用户交了10元话费,就只能显示10元,送的话费就不能列入了。

罗智友表示,现在很多用户都反映对话费套餐等搞不清楚,他们也注意到了这个问题。今后,在套餐优惠活动宣传、账单显示上,他们将积极改进,尽量使用简短、通俗的语言,让用户看得懂,好选择。

### 网速慢,咋就不能退现金

商场上的商品有缺斤短两现象,电信服务行业也有。最近,家住西工区的李女士就碰到一件头疼的事:她去年参加了中国电信洛阳分公司的“装宽带送手机”活动,在交足两年宽带费的情况下,获赠一部手机。

可是,自打装上以后,宽带网速一直很慢,李女士只得拨打客服电话要求维修。第一次,电信公司的工作人员检查后说她用的是win7系统,和电信不兼容,李女士换了系统;第二次,维修人员说可能是硬件不行,李女士就换了一台主机;第三次,问题依旧,维修人员又说她的“猫”(调制解调器)有问题……截至几天前暗访组暗访时,李女士的宽带网速仍然很慢。

无奈之下,李女士要求终止服务,退还

资费。但中国电信洛阳分公司营业厅的工作人员告诉她:退,可以,但得退到手机里。李女士感到很迷茫:我购买的是2M的宽带服务,但实际上宽带达不到应有网速,这本来就属于卖方缺斤短两,现在退费还要退到手机上,这不是强买强卖吗?

“这个问题的出现,表明我们基层服务人员的技能和水平还需提升,这种不负责任的态度也让人难以容忍。”中国电信洛阳分公司总经理赵晓冰表示,用户要求“解绑”,把宽带、手机发的使用分开,可以;终止服务,退还资费,也可以,而且不搞资费转移,直接退现金。

“这个案例如果还没有处理,今天下午处理完。”赵晓冰说。

### 手机上网流量提醒要贴心、及时

智能手机推出后,用手机上网已成为一种时尚。不过,“网络达人”们在发微博、聊微信时也有后顾之忧,老担心自己的手机流量用过了头,因为手机上网流量现在究竟还有多少,自己根本不清楚。

民评代表提问,现在电信行业是“催交话费很及时,流量提醒很落伍;事先不提醒,超量算总账”。流量不及时提醒是不是电信行业的潜规则,故意造成既成事实以“逼”消费者买单?

中国移动洛阳分公司副总经理胡波说,在今年7月以前,移动公司确实没有开展数据流量及时提醒服务,但从今年7月1日起,这项服务已经推出,对一些流量包月、使用套餐的用户,每月都会发出相应的提醒。

胡波表示,现在这项服务仍存在问题,有一定的延时,及时性还没达到用户的要求。近期,他们会从技术手段、制度措施等方面对之进行规范,使之更加及时,服务用户更贴心。

### 手机计时计费检测将逐步开展

最后,综合场内外投票情况,群众对中国移动洛阳分公司承诺、践诺情况的满意率为78.45%,中国联通洛阳分公司的满意率为70.2%,中国电信洛阳分公司的满意率为69.45%。

在昨天的评议现场,不仅三大电信运营商接受了群众的评议,市质量技术监督局的相关负责人也临时“客串”了一把。

有数据表明:2011年,市质量技术监督局对我市三家运营商的固定电话进行了检测,其中检测铁通公司(目前为移动下属全资子公司)2038部,其中不合格率为60%;

中国电信检测了2170部,不合格率46.6%;中国联通检测了6646部,不合格率28.5%。存在的问题主要包括丢单(即电话记录计费器上不显示)、计费器老化等。

市质量技术监督局相关负责人表示,每年他们都会对此进行例行监测,并列出监测明细,督促相关企业整改。从今年起,该局还将逐步开展对三大运营商手机计时、计费项目的检测,并向社会公布,以使用户消费得更踏实,更安心。

三家运营商的相关负责人表示接受监督,并将按要求对相关问题进行整改。

CSA 美的 Midea  
中国国家标准·游泳队主赞助商

# 美的冰箱 双节盛宴 促动心弦

中秋十一“节”能惠民产品倾情放“价”回馈全城

活动时间:即日起 至 10月7日

<p><b>176立升节能冰箱</b></p> <p>原价: 1799元 双节促销价 <b>1499元</b></p>	<p><b>215立升三门冰箱</b></p> <p>原价: 1999元 双节促销价 <b>1699元</b></p> <p>好礼相送</p>	<p><b>216立升钢化玻璃三门冰箱</b></p> <p>原价: 2799元 双节促销价 <b>2399元</b></p> <p>好礼相送</p>	<p><b>550立升对开门冰箱</b></p> <p>原价: 4999元 双节促销价 <b>3699元</b></p> <p>好礼相送</p>
---	---	---	--

(限量)

详情请咨询市区各美的冰箱专柜

# 阿新酸牛奶

口感好的理由

好原奶 好菌种 原汁原味无添加

严格按照配方制作(鲜牛奶、丹麦直投式菌种、白砂糖),  
绝不添加香精、甜味剂、增稠剂、防腐剂等添加剂,原汁原味。

欢迎广大消费者对阿新奶业酸牛奶、鲜牛奶随时随地进行抽查、监督。