

## 今日关注

“公共服务大家评”活动昨日进行首场“为通信添诚意”的现场直播

## 通信行业4家单位满意率均不到40%



核心提示

□记者 韩铁栓

昨天,由市效能局、市政府纠风办等联合举办的“公共服务大家评”活动进行了第一场“为通信添诚意”的现场直播。在90分钟的时间里,现场问效嘉宾、评议代表和场外群众围绕我市通信行业存在的问题进行了提问。在节目最后,现场的90名评议代表就这4家单位平时的服务质量和效能,并结合现场问效情况进行了满意度测评。测评结果显示,4家单位的满意率均不到40%。

## 1 越维权越受伤,16年的老客户要换号

●问题 家住宜阳的李先生是中国移动16年的老客户了,但最近他想要退出中国移动的客户群了——换卡、换号、换手机。为啥?他觉得自己越维权越受伤,别说“上帝”,就是最普通客户的待遇也享受不到。

原来,2013年12月,李先生参加了中国移动推出的一项预存话费送手机的活动,即预存2999元的话费,移动公司送他一部手机,并且两年内每月返还他120元的话费。由于生意忙,李先生平时并没在意每个月的具体话费。去年7月,由于手机出现了故障,他到营业厅重新绑定话费返还业务时,忽然发现返还的话费变成了每月90元。李先生对此质疑,但移动公司却回复说原因“查不出来”,更让他不解的是,从今年6月开始,连这90元的话费返还也被停掉了。9月,他的手机因“欠费”而被停机了。此后,任凭李先生怎么打电话咨询,他

的客户经理就是不接他的电话。换个手机打过去,对方一听是他的声音便马上挂断。

●回应 中国移动洛阳分公司总经理王昌印:看完这个短片,我为我们公司的服务感到失望,也为可能失去这样一位忠实的客户感到痛心。我们每次预存话费送手机的活动,都存有资料,李先生和公司签订合同的内容包括该返还多少话费,可以查出来,节目结束后我们立即去查,明天就给李先生一个合理的解释。对李先生可能出现的话费损失,如果确属我们的责任,我们将予以双倍返还。同时,对有关客户经理的行为,我们也将调查落实,并严格按照公司有关规定执行,该扣绩效工资的扣绩效工资,该调离岗位的调离岗位。

另外,我们公司除了统一客服电话10086,还设有总经理热线4001100379,客户若有建议或意见,也可拨打这个电话反映。

## 2 光网改造活儿得自己干,服务人员成“大爷”

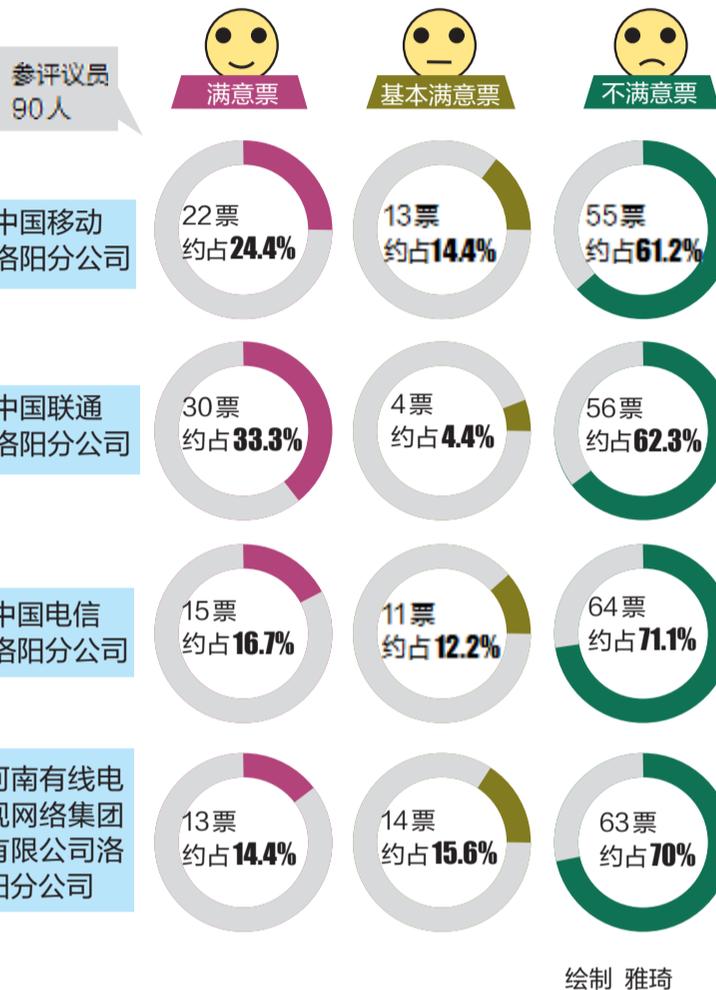
●问题 伊川县的刘女士是一家商铺的老板,今年8月20日,她发现自己店里的网络突然断了。经打听,说是联通公司要进行光网改造。尽管事先并没有任何人通知她,但想到光网改造是好事,刘女士就积极联系了联通公司的工作人员上门服务,没想到等了五六天,公司的人到她店里看了一眼就离开了,说让她自己去借个电锤,自己打眼儿、拉线。刘女士很生气,她把情况反映给联通洛阳分公司伊川营业部。几天后,伊川营业部终于派人来了,但来人后仍以“上去(上梯子)后掉下来谁负责”等理由推卸,要刘女士自己找人打眼儿、拉线。为让店里的网络尽快恢复正常,不影响做生意,刘女士只好忍气吞声,找人干活儿。当刘女士找来的“帮工”在忙活时,伊川营业部派的三个工作人员却坐在沙发上聊天、玩手机,悠闲得像大爷。最后,等线路走好后,他们又告诉刘女士他们没带猫,要

刘女士自己去公司拿。刘女士拿回了猫,公司的人又没影了……原本2个小时就可以办到的事儿,刘女士整整折腾了半个月。

●回应 中国联通洛阳分公司总经理王志:我在联通公司工作了十几年,也曾在四个市工作过,今天是第一次了解到我们公司还有这样的事儿,这样的问题已经不仅仅是服务态度问题,而是在砸自己的饭碗。对这样的害群之马,我们将一查到底,不管涉及谁,一律严肃处理。同时,对刘女士十几天的损失,我们将和她协商,免费送她一到两个月的宽带使用时间。

目前,我们公司正在全市加快进行光网改造,使洛阳年底前实现“全光网城市”,对于需要进行光网改造的客户,我们制定有严格的工作流程,确保提前通知到每个客户。对联通公司服务不到位、不规范的地方,用户可以通过我们的统一客服电话10010或总经理热线96180反映。

## 4家单位的现场满意度测评结果



## 3 话费被误扣,返还之路却陷阱重重

●问题 市民袁先生是中国电信的客户。去年,他在中国电信办理了129元的套餐服务,定下套餐后,电信公司每月将赠送他4M宽带费。但今年以来,袁先生发现自己的话费猛增,而他并没有在电信公司办理其他增值业务。多次到电信营业厅查询后,袁先生被告知是被误扣了560元的宽带费。多收了钱,自然要返还,可是袁先生没想到这560元的返还之路陷阱重重。电信营业厅工作人员告诉他,虽然扣走的是现金,但只能返还话费,而且还必须转成4G套餐,为避免麻烦,袁先生表示同意,但在办了4G套餐

后,对方又说他必须使用够两年。两年内,如果袁先生停用这个4G卡导致欠费,他还有可能成为被告。这剧情“反转”得太快了,让袁先生无法接受。

●回应 中国电信洛阳分公司副总经理杨灵:由于我们在服务上出现瑕疵,当需要对用户进行赔偿时,我们有两种方式,一种是话费,另一种是现金。相对来说,话费赔偿速度会快些;至于现金赔偿,因为我们是国有企业,财务管理比较严格,赔偿过程要慢一些。节目结束后,我们将尽快和袁先生联系,如果他希望进行现金赔偿,我们将以最快速度理赔。

## 4 客服电话无人接,有线公司服务也“有限”

●问题 近日,西工区赵师傅、涧西区邱先生等多位市民反映:在换了高清机顶盒后,他们家的电视信号一直很差,画面和声音经常出现静止、卡壳现象,好几个频道根本没法正常收看。打有线网络公司的客服电话65166000,总是占线。有时,用户找有线网络公司解决问题,其工作人员还推诿扯皮。

●回应 河南有线电视网络集团有限公司洛阳分公司总经理李亚:完

成有线网络的升级转换后,任何用户如果要报修,都须该拨打全省统一的报修和咨询电话96266。没有把这个号码明确告知用户,也没有在65166000电话上进行提醒,是我们的失误。另外,对换不换高清机顶盒的问题,部分老年人也很关心,在这里我也说明一下:如果用户不换机顶盒,在有线网络升级转换后仍然可以正常收看部分电视节目,其缴费标准仍然是原来的每月18元。