

莫名其妙多了增值服务 想更换优惠套餐却不行

这些烦心事儿,您是不是也遇到过?中国联通洛阳分公司相关负责人走进《公共服务大家评》,对这些问题一一回复



评议现场

中国联通洛阳分公司 到场嘉宾

中国联通洛阳分公司

总经理:王志

中国联通洛阳分公司

副总经理:李新平

中国联通洛阳分公司

运行维护部经理:罗峰

中国联通洛阳分公司

市场营销部经理:王晓智

评议嘉宾

毛卫东、任少武、高延平、张水英



核心提示

□记者 潘立阁 文/图

昨日上午,《公共服务大家评》进行了今年的第二场直播,中国联通洛阳分公司相关负责人走进直播间,就相关工作接受评议。在使用通信服务时,您是否遇到过莫名其妙多了增值服务,想换优惠套餐却不行,报修后迟迟不见动静的事儿?该公司负责人就这些问题一一回复。

1 承诺三天回复,用户至今未收到任何回复

问题:市民任先生在2015年办理了一个166元手机和宽带捆绑在一起的套餐业务。今年3月的一天,任先生的宽带业务突然被停止了。任先生的手机账户中还有约1000元,不可能欠费。联通营业厅工作人员告诉他,手机确实不欠费,但宽带欠费了,还需要缴纳50元。

任先生交了钱,网也恢复了,但越想越不对劲,自己购买的套餐明明包括宽带费用,为什么还需缴纳其他费用?于是他再次来到营业厅咨询,但是工作人员查了半天也查不出来这50元究竟是怎么回事。工作人员承诺三天后回复任先生,然而他一直未收到回复。

回答:李新平先向任先生表示了歉意,

因为公司的工作人员没在承诺的时间里给任先生一个回复,他们会在事后进行追责。任先生购买的166元套餐确实应该是百兆宽带免费用的,节目结束后他们会和任先生进行联系。李新平还表示,由于没有资料,现在不能确定这笔费用来自何处,有可能是之前的宽带欠费,他们将进一步调查。

王志说:“我们平时也发现有工作人员承诺三天回复但没有回复客户的情况,这是一线工作人员与后台工作人员的衔接问题。”他们将抽调专家团队成立投诉接待中心,解决一线工作人员无法解决的业务难题,中心设在中州中路营业厅。

2 加强对合作方监管,营造干净消费环境

问题:市民李女士是联通手机用户,今年7月她查询了一次话费,结果发现自己多了一项5元的增值服务费。

这让李女士非常奇怪,她并没有办理这项业务,于是她来到营业厅咨询,原来是另一家公司在没有经过她同意的情况下开通了这项业务,并且已经扣费。对此李女士非常生气,自己把钱交给了联通公司,为什么会其他公司扣走?

回答:李新平表示,现在有许多互联网应用内容提供商和联通公司进行合作,这些公司在营销增值服务过程中的收费是通过联通公司来实现的。

“对于这些合作方,我们每月都会进行分析,如果发现某个增值业务投诉较多,我们经过核实后将终止与其合作。”李新平说。下一步,他们将加强监管,不断规范合作方的营销,为用户营造干干净净的消费环境。

3 新用户享优惠,老用户也有福利

问题:市民石先生遇到这样一个问题,去年他办理了联通166元套餐,一直在使用。今年一个偶然的的机会,他看到联通76元套餐的广告,竟然比自己的套餐享受的优惠还要多。于是石先生提出更换套餐,结果遭到了联通公司的拒绝,给他的理由是合约没有到期。

石先生认为,他已经是联通公司的老用户了,明明有更优惠的套餐,却不许老用户参与,让他感到很心寒。

回答:王晓智表示,石先生看到的套餐实际是136元的套餐,除去赠送的话费后是79元。按照这个算法,石先生的166元套餐实际交的也不到100元。

他们确实有一些阶段性的促销活动,但都兼顾新老用户。另外,用户在有终端合约的情况下是无法解约的,合约期满后可以随意转为其他套餐。对于老用户,他们推出了减免费用、赠送短信等一系列的优惠措施,这是新用户所无法享受的。

4 报修数次不解决,将内部问责

问题:今年6月,涧西区上海市场的一家公司两部固定电话同时出现故障,该公司工作人员向联通公司报修后,公司派人上门修理。

修理过后,其中一部办理了上网套餐的电话可以正常使用,另一部没有上网业务的电话依然不能使用。该公司相关负责人非常焦急,因为这部电话承担着公司对外联络的重任,而且已经使用了26年,许多客户都记住了这个号码。该公司的工作人员随后又多次报修,但联通公司的维修人员始终没有再来。

回答:罗峰表示,根据公司规定,接到报修4个小时内就应该给客户修好电话,下一步他们将上门检查这部电话的问题,及时进行维修。电话在未能正常使用的情况下所产生的月租费,也将全部退还。

李新平也向该公司表达了歉意,她认为用户报修数次都没能解决问题是非常不应该的,他们在给用户解决问题的同时,还将对相关人员进行责任追究。