

“手机吸费”事件追踪>>

42元“被吸费”终获退回

联通用户“被吸费”事件引发博友围观

本报7月11日讯(记者 杨金涛)“感谢贵报的追踪报道,我的‘被吸费’终于退回来了,真没想到这么快。”11日16时许,荣月虎向本报打电话致谢。当日,在本报对联通用户荣月虎先生的“手机被吸费”遭遇进行了两篇追踪报道后,联通德州分公司副总经理王冬青来到本报今日德州编辑部并做出安排,退还荣先生42元的“被吸费”。

本报有关“联通用户被吸费”事件的报道,引起博友的围观。11日上午,记者在齐鲁晚报新浪微博看到,博友发

表对联通公司对“手机吸费”问题处理的评论。博主“十七道杠”说:“查不到就别收费。”博主“没有蚊子咬我小胖胖”质疑:“当地联通有管理问题。”而博主“落叶逐风”支招说:“投诉啊,年初我投诉乱收费,他们真的给我退了,200多。”

“200多元钱都退了,为什么18元退起来就这么麻烦?”在10日的采访结束时,联通用户荣月虎曾对自己“18元被吸费”的退费问题很郁闷。11日“8天吸走我近半年的通话费”见报后,中

国联通德州分公司副总经理王冬青带领工作人员来到本报今日德州编辑部,并与荣先生取得联系,退还了共计42元的“被吸费”。

11日16时许,消费者荣月虎向本报反馈,当天下午两点半多,在联通德州分公司周姓主任的协调和沟通下,位于深圳的SP服务提供商已将荣先生自5月至7月份共计42元的“被吸费”退给了自己,“感谢贵报的追踪报道,我的‘被吸费’退回来了,真没想到这么快。”

记者手记

综观本报追踪的两起“手机吸费事件”的发生和结果,庆云的信先生和德城的荣先生在庆幸自己的合法权益得到很好维护的同时,也让一些正在维权中的联通用户纳闷不已,“为什么只有在消保委及媒体的介入下,才会有比较令人满意的结果?”不少读者认为,种种细节无不折射出联通德州分公司在日常管理、服务和工作态度上尚存不少问题。

开始还表示“只能屏蔽相关业务”的联通客服,在本报连续两篇对荣先生遭遇的追踪报道下,短短半天时间,“联通德州分公司领导亲自督办,责成相关部门尽快调查落实”,并主动联系上消费者,按照用户约定的时间进行见面并当场退还42元“被吸款”。

同样是维权,经济开发区的孙玉香的遭遇则反映出联通工作人员的漠

然,与前两位的幸运形成鲜明对比。

在感叹前两起事件中德州联通工作效率之高的同时,读者和网民们不禁质疑:“为什么消保委及媒体关注了,你们才行动迅速?没有受到关注的联通用户,还有多少?以后又该怎样维权?非得投诉到消保委或媒体才能得到解决吗?果真如此的话,这背后的社会成本会有多高?”对记者“在‘手机吸费’中联通扮演了什么角色或是承担何种责任”的提问,联通公司表示“这应该是法律问题,我们不好做回答。”

联通公司对待有消保委及媒体介入的投诉与普通消费者维权之间的态度差别,但愿不是常态。但是不是仍反映出联通德州分公司在日常管理和服务上还存在不少问题?联通德州分公司是不是该好好反思一下了?本报将继续予以关注。

“我的充值卡咋不能充值?”

又一用户诉说消费不平事

本报7月11日讯(记者 牟张涛)“我买的几张联通充值卡不能充值,去营业厅咨询时工作人员态度还不好。”本报追踪报道引起读者关注,10日,市民孙玉香拨打本报新闻热线2600000反映她在联通遭遇的不平事。

据介绍,孙玉香在经济开发区经营一门市,“我商店附近有一处工地,经常有工人到我这里给手机充值,以前我这里没有联通充值卡,我就特意到晶华大道的联通营业厅去买了一些。”孙玉香

说,她花了590元买了10张50元和3张30元的。

“有充值卡充不上,刚开始以为是手机的问题,可换了手机还是不行。”孙玉香说,7月3日左右的时候她带着卡来到营业厅,工作人员通过系统将钱充上,“当时还有工作人员说,多给我了一张。”孙玉香说,自己当时没有查卡的数目,“为什么不能充值,他们也没有给个说法,说多给我一张纯粹是开脱责任。”孙玉香说。

之后,孙玉香发现不能正常充值的卡不止一张,于是又到营业厅去咨询,“门市离不开人,可能是我太着急了,说话声音大点,就有一位女工作人员说话很难听。”孙玉香说,自己手中还有两张50元的充值卡不能正常充值,“我也不愿意去找他们了,赚一肚子气。”孙玉香把这件事情反映给本报,“我想讨个说法。”

记者随后多次拨打位于晶华大道的联通营业厅,但电话一直无人接听。

跑着跑着 车轮掉了

11日上午,在东风路与铁西大道交叉口,一辆没有车轮的拖拉机“趴窝”。据车主赵克强讲,他从二屯镇拉了两车砖,拖拉机发生故障,便由另外一辆拖拉机牵引前行,但行至东风路与铁西大道交叉口时,出故障车车轮的中轴断了。

本报记者 马志勇
高倩倩 摄影报道



电脑快递回家,少了网卡

快递公司回应:客户已正常签收

本报7月11日讯(记者 牟张涛)近日,齐河市民张女士拨打本报热线2600000,称自己通过一快递公司电脑快递回家,发现电脑的内存条和网卡都没有了。快递公司工作人员说,客户验货后已签收,对于张女士的情况无法进行理赔。

据介绍,张女士在南昌上大学,今年毕业,6月16日左右将电脑通过快递托回齐河,“当时看他们态度不错,再加上电脑主机寄回

来才30元,他们告诉我6到10天就会送到,然后将电脑装好,用钉子和木条封上。”张女士说,之后自己就坐火车回家了。

“但直到7月3日电脑还没有来,我就拨打了运货单上的联系电话,对方告诉我说电脑在济南,很快就会送到家。”张女士说,但之后电脑还是没有及时送来,再联系时,对方说她的收货位置在他们公司网点15公里以外,无法送到,多次协商后,快

递人员终于答应送到接货点。

7月7日,快递人员将电脑送到,“当时看他特别着急,我拿着电脑也送来了,没有仔细验货就签收了。”张女士说,“晚上我哥哥帮我把封条启开,给我安电脑时发现内存条和网卡都没有了,当时我也蒙了,真不敢相信有这样的事情。”张女士说,她拨打了该快递公司的质量监督电话,对方告诉她,货物已正常签收,无法理赔。

9日,记者拨通了该快递公司质量监督电话,工作人员马先生说,他们会保证货物的外包装没有损坏,客户仔细验货后已进行签收,所以对于张女士的情况无法进行理赔。

记者咨询了德州市消保委,工作人员说,张女士应保留好相应物品,比如封条等,到当地消保委进行投诉,同时提醒消费者在签收货物时应仔细查看,维护自己合法权益。

黄色羊皮地毯 干洗后变“花”

本报7月11日讯(记者 曹宏源 通讯员 王淑梅)市民张女士将自家的羊皮地毯送到了一家干洗店,四天后张女士取物时发现,原本黄色的地毯已经变成了黑白颜色,地毯被洗花了。

张女士立即要求商家给予赔偿,商家虽同意赔偿,但推诿了一个月也没给张女士说法。

消协工作人员立即把干洗店的经理召集到消协办公室进行核实后给出了调解建议,免去张女士的干洗费150元。