

宽带信号弱、服务态度差,投诉用户多

工商部门 “约谈”三家电信公司

本报7月29日讯(记者 赵松刚 通讯员 谭帅)近期,有多起涉及宽带的消费者申诉举报,其中涉及宽带信号质量,工作人员服务态度,所赠上网时间资费不能正常使用等问题。27日下午,奎文工商分局东关工商所与辖区内的电信、网通、铁通三家电信公司进行“约谈”。

据悉,三家宽带服务商表示客户使用不当和线路工程故障是造成消费投诉的主要原因。为解决消费者投诉,宽带服务

商也分别有现有的客户服务工作体系,和比较成型的售后服务工作流程和服务承诺。电信宽带和铁通宽带都有自己的服务热线,分别是“10000”和“10050”,银通宽带也在客户装机时即向客户公布了自己的8285866的客服电话。三家服务商分别有4-12名接线员负责接听投诉电话,均承诺在24小时之内为客户维修接通宽带网络。

针对辖区宽带投诉较多的

现状,东关工商所筹措在与会的宽带服务商售后服务部门设立“消费者投诉服务站”,设立专人专岗为消费者解决投诉纠纷,工商部门将在法律上提供咨询服务,力争在第一时间将消费者投诉解决。同时会上也确定了几家宽带服务商的通讯联络员制度,确定了负责处理工商部门接到的消费者投诉的专人,为消费者解决的投诉节约了时间,也大大提升了工商部门的消费维权工作

效率。

另外,针对消费者反映的赠送上网时间或者资费,由于线路网络覆盖不到等原因导致消费者不能正常使用现象,东关工商所也在法律层面上进行了解读。宽带服务商以消费安装宽带为条件赠送给消费者的宽带服务产品,也要保证其质量,确保其使用价值。

记者了解到,奎文工商分局东关工商所辖区域有电信、铁通、银通三家宽带服务商,近期

有多起涉及宽带的消费者申诉举报,其中涉及宽带信号质量,工作人员服务态度,所赠上网时间资费不能正常使用等问题。为进一步规范强化经营者自律,及时预防、有效处置社会普遍关注的重大、潜在、普遍性和敏感性问题的升级,预防问题的发生,实现将问题由“事后处理型”向“事前预防型、服务型”转变,敦促宽带服务商积极应对投诉,东关工商所召开了此次行政约谈会议。

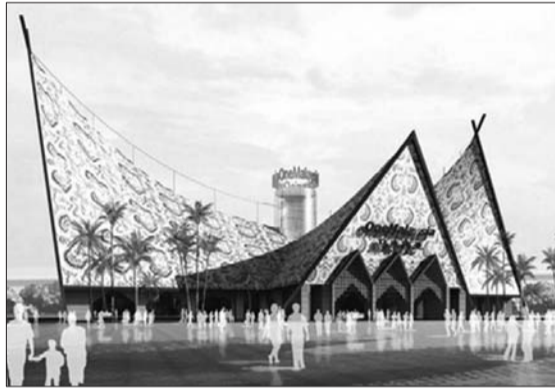
本报7月29日讯(记者 宋昊阳 通讯员 任艺舒)29日,记者从潍坊滨海经济技术开发区了解到,2010年世博会马来西亚国家馆迁建工程主体结构已经完成,目前正在加快建设,8月18日正式接纳游客。

滨海区旅游度假区马来西亚馆迁建工程现场负责人李向华向记者介绍,截止到目前,主体钢结构施工已全部完成,正在进行屋内外装饰装潢、屋外广场彩色砖铺装等工作,已完成总工程量的70%。现在的主要工作是在确保安全和质量的前提下,全力保障工期,确保整个工程8月中旬交付使用。

记者了解到,马来西亚馆新址位于潍坊滨海经济技术开发区旅游度假区国际风筝冲浪基地内,迁建工程于2012年3

月中旬正式开始,总建筑面积2149平方米,总投资约3000万元。展馆分上下两层,由两个高高翘起的坡状屋顶组成,线条优美而极具动感;观光电梯被设计成吉隆坡“双塔”摩天楼形状;屋顶被柱廊架起,在表现手法上模拟传统长屋的模式;展馆外墙则借鉴了马来西亚传统印染的纹理,由蝴蝶、花卉、飞鸟和几何图案组成。整个展馆犹如一艘炫丽的“木船”,面朝大海,扬帆远航。迁建后将作为中马友谊纪念馆,进一步加强双方在经济、旅游、文化领域的合作,促进两国之间的友谊。

滨海区人员介绍,世博会马来西亚馆的建成,将成为游客的一个好去处,也将成为潍坊滨海一道亮丽的风景线。



世博会马来西亚国家馆效果图(资料片)

下月18号去滨海

看看世博 马来西亚馆