

新闻线索一经采用
奖励 50—500元



欢迎提供新闻线索

96706 (全省市话收费)
0546—8065000

24小时移动热线: 18805461110 《齐鲁晚报·今日黄三角》读者QQ群号: 91149364

联通客户被断网三天无人理

最终,联通公司赠送张先生三个月的网费加一年每个月30元的话费

本报11月10日热线消息(记者 吕增霞)原本还有一个半月才停机,却被莫名其妙地停机了三天,这段时间里中国联通没有任何的答复,直到前去营业厅才知道被错停机了。让市民张先生郁闷的是,宽带连接虽然已经恢复正常了,但是中国联通方面对于三天错停宽带给张先生带来的损失却

没有一个满意的答复。9日,据记者了解,经双方协商,中国联通做出了赔偿,张先生表示满意。

家住胜宏美居的张先生告诉记者,去年10月份,他交上了一年的宽带费用,中国联通赠送一个月的网费,也就是说他能享受13月的上网服务,推算下来11月底宽带才停机。但是11月1

日,张先生回家后发现,没法上网了。接着他拨打中国联通客服,工作人员告知他宽带欠费了。他告诉工作人员:“不对啊,宽带还有一个半月才到期。”后来,这名工作人员让张先生拨打投诉电话。之后的两天里,张先生拨打了多个投诉电话,都没有人给予回复。

无奈之下,3日中午,张

先生只好来到了位于胶州路的中国联通营业厅,经工作人员查询,原来是错停机了,记者在中国联通业务登记单上看到“宽带11月底到期,因电话局听错,现开机”的字样。“很让人恼火,三天里我多次打投诉电话,没有人搭理我,

直到我去营业厅才被告知错停机了,那我三天的损失谁来赔?”张先生说,一连停机三天,耽误了好多事情。

4日,中国联通东营分公司的工作人员表示,可以赠送张先生一个月的网费作为赔偿,但张先生当时并没有同意。

9日下午5时20分左右,中国联通工作人员给予张先生做出了以下赔偿:赠送张先生三个月的网费加赠送一年每个月30元的话费。对此张先生表示满意。

热线追踪:

两客户遭宽带“捆绑” 想注销手机卡,没门!

本报11月10日热线消息(记者 吕增霞)11月3日,本报C04版刊发了《我被联通手机卡绑架了?》一文,叙述了两位市民接受了中国联通赠送的手机卡,但是后来才发现,这张手机卡竟是与宽带捆绑在一块,而且必须用满一年才可注销的遭遇。直至目前,中国联通方面没有给予消费者满意答复,而消费者依然认为这是霸王条款。

8日,孙女士再次致电本报,咨询她的遭遇该如何处理,“我不用还不行吗?”孙女士说,她现在已经不想

再用中国联通的手机卡和宽带了。为此,记者再次咨询了位于胶州路的中国联通营业厅,工作人员李主任说,退卡、退网是不可能的,协议上写得很清楚,他们也没有办法。

“那个手机卡不用也得交钱,不交宽带就得停机,这是什么协议啊!”

孙女士激动地告诉记者,现在她觉得很委屈,就是被绑架的感觉,别人的意思必须听从,想退也没法脱身。



>>记者手记

今天损失一个消费者 明天损失一群消费者

最近几天,不断有消费者致电本报投诉中国联通,记者在调查中也发现,消费者往往是在自己努力未果的情况下才来向报社反映。他们也希望最后就变成了失望甚至绝望。在这个竞争激烈的年代,优质服务还要打上折扣。

不得不说孙女士的遭遇她本身是有一定责任的,为

何之前没有仔细看协议。反过来想,就像孙女士和陈先生说的那样,为什么在开始宣传的时候没有告知必须用满一年,既然这条很重要,中国联通的工作人员为何不强调一下呢,这中间的坦诚度和真诚度有几分?顾客是上帝这句话不是挂在嘴上的,是表现在具体行动中的。

孙女士现在的想法就是要退卡、退网,可见她已经失望了,没有任何满意的处理结果,只会拿出当初的协议来当令牌,堵住了消费者的希望,难怪孙女士会失望。赠

送手机卡的时候说的是一个“天堂”,当消费者不想再纠缠下去的时候,却被告知“不行”,难怪消费者气愤地说“被绑架了”。

相对于孙女士的遭遇,张先生的遭遇还比较好,最后总算是得到了一个满意的答复。但是几天的不管不问还是让张先生耿耿于怀。既然事情都发生了,就应想办法去解决,就算不能退卡退网,也会有折中的办法,最起码不要不管不问,今天损失一个消费者,明天损失的可能是一群人。(记者 吕增霞)

Audi Top Service
奥迪卓·悦服务

踏冰破雪,挑战之旅
奥迪冬季服务活动为您呈现

Audi Top Service 奥迪卓·悦服务
轮胎及冷却系统免费检查,完美呵护您的冬日出行

11月19日-12月11日,奥迪冬季服务活动如约为您启动。您将尊享细致的轮胎、冷却系统以及全车电脑的免费检查服务,以确保您的爱车保持良好的行驶性能,在复杂的冰雪气候中能够应对自如,同时,预约客户即附赠精美礼品。在此恭迎莅临当地一汽-大众奥迪特许经销商处,尊享阁下专属呵护。

www.audi.cn

一汽-大众

注:本次活动所有解释权归一汽-大众汽车有限公司所有。

一汽-大众汽车有限公司 中国·长春

东营市奥润汽车销售服务有限公司
东营市东营区东一路818号

服务电话: 0546-8051777
销售电话: 0546-8051888