

缴了宽带年费的电话,却又“被逐月收费”

联通收费:把用户整糊涂了



核心提示:

已经缴纳了宽带年费的联通座机电话却又“被逐月收费”,用户反复投诉,得到的却仍然是“一笔糊涂账”。

一夜间话费增加一倍多
用户要求给自己一个投诉部门的直接电话,却遭到拒绝

9月4日,某联通用户接到电话通知说:所用座机电话欠费102元多,若不及时缴纳将被停机。

于是,该用户在第二天充值200元。可充值之后,电话却仍提醒该用户“本机欠费停机”,还要继续充值29元多。

“怎么一天就翻了一倍多?”该用户不解,

于是拨打联通客服电话10010对一位接线员反映:一夜之间电话费用增加了一倍多;况且该机在5月初开通宽带以来,除了上网,根本就没有打过电话。

听完情况,接线员让用户报出电话号码、户主姓名、手机号码、身份证号等。随后,接线员先说有可能是欠费罚款;随后又说是因为该电话捆绑了宽带,已经缴了年费,但现在电话计费系统每月又多扣了100元……但对导致电话费隔一天翻一倍多的情况未做解释。

接线员同时说,这不是她所能解决的问题,只能转到话费投诉部门。用户要求给自己一个直接电话,却遭到拒绝。

经过多次重复拨号和转接,该用户与几名接线员及自称是值班班长的人通话并反复介绍了情况。话费投诉部门接线员说将在3个到7个工作日处理电话多收费一事。对该用户提出的马上开通电话的要求,对方坚持说“24小时内恢复”。

该用户向值班班长,在反映问题和投诉中,长时间打电话给10010,又浪费了另外的电话费,应该怎么办?

班长说,如果是用联通的手机、固话打的10010都是免费的。当该用户问,如果用其他电话产生的费用怎么办时,对方说,又不是我让

你用其他电话打的……

电话被重复收费

系统显示该机在2006年就开始收取宽带费

9月7日上午,有位王姓女士打通记者电话,说该用户的电话在2006年就办理了宽带业务;联通的系统显示,该机在2006年就开始收取宽带费了。

9月10日上午,自称联通公司一位石姓女士拨通该用户的电话,说你家电话多收费的事情已经解决,目前你家电话里有存款200多元。用户当即提出,处理这件事要见人见账;另外,要求把她家从2006年安装这个电话到现在每次充值和消费的账单全部调出来核对。石女士说,这个意见要反馈给其上级部门。

在等待的过程中,该用户将此案投诉到中国消费者协会。

用户告诉记者,在她看来,联通收费完全是“一笔糊涂账”;自己的电话被重复收费,到底是谁个系统的什么地方出了错?

该用户同时提出,在与联通公司联系过程中,信息严重不对等。对方反复核实电话机主、身份证等多项信息,可该用户连一部直拨的电话号码也不能得到。即使是后来打过该用户电话的座机号码,该用户再回拨也很难拨通。

专家表示

电信公司属于不当得利
应当采取退还费用、赔偿消费者利息损失等措施

针对这项投诉,中消协消费指导部负责人张德志认为,电信公司多收了消费者的费用,属于不当得利,应当采取退还费用、赔偿消费者利息损失等措施。另外在这个案例中,从前后几个不同的接线员所说的情况看,联通公司不仅仅是多收了费用,还有其他没有说清楚的地方。

张德志说,本案中,如果不是该用户没有电话消费,很难发现这种电话和宽带合用一个号码被重复收费的现象。这里,计费、收费系统的准确性值得进一步关注;这不是一个案做退费处理那么简单的问题,其他合用一个号码的消费者的计费、收费是否准确也值得关注。作为网络化管理的电信公司来讲,如何提高电信公司计费的透明度,直接关系到消费者的知情权和公平交易权。

张德志认为,本案暴露出联通公司在服务方面存在的一些问题。联通的咨询电话提示音多,但对于什么样的电话服务免费,消费者却几乎不知道;此外,服务人员屡次变化,消费者必须反复讲述事实,既浪费了消费者的时间,公司服务人员也要重新了解情况。

张德志提出,希望各通信运营商在尊重消费者选择、保证消费者隐私权等权益的前提下,在以后的收费中提供短信提示、网络查询的服务。电信公司有学习一些政府机关的首问负责制。

(据《人民日报》作者:新华社记者 常志鹏)

汽车家电工作部 主办
每周五出版

主任:李树政
电话:6202051 13939719317
邮箱:xywblsz@126.com

信阳独家引进生命光波疗房

生命光波可穿透肌肤40mm,20至30分钟光波疗房健康调理,相当于一
1次全身按摩,1次理疗保健,1夜深度睡眠,3次补水面膜,慢跑10公里,彻底休闲放松。走进光波疗房,就像走进设备齐全的健身房,使你的身体自内向外得到了全面的呵护。**祛除体内的有毒物质,嫩白皮肤,减少皱纹,延缓衰老,减肥瘦身,增强免疫功能,消除各种病症。**

光波疗房,就像一位经验丰富的家庭医生,辅助治疗多种慢性病,让全家老少身体健康,有病治病,无病养生。自有了它,美丽健康长伴我家。

21世纪健康家庭必备家电 个人创业好项目

中国人民保险公司承保 ISO9001质量体系认证
医疗器械产品注册认证 发射系统专利认证

欢迎体验:每人30元,凭此广告优惠20元 欢迎加盟:每天6人次,每月收入9000元
电话:13526013782 6258893 联系人:曾女士

家电·通信投诉热线
6207101 13837664028

读者朋友,您是假冒家电产品的受害者吗?您还对通信运营商的收费感到不解吗?您在购买相关家电产品时被蒙骗过吗?您是否对商家的售后服务态度冷漠而郁闷呢?欢迎您拨打投诉热线,我们将竭诚为您服务。

电子信箱:xywbz@163.com QQ:584939549

LG半夜“机叫”

消费者称同型号电视问题频出

“谁也没动它,大半夜的,自己就开机了,声音还越来越大,你说吓人不吓人?”提起这台令家里“疑神疑鬼”的LG42英寸液晶电视,李先生就气不打一处来。记者上网搜索发现,多位消费者反映该型号电视存在缺陷,建议厂家召回。对此,LG公司表示将详细了解后回复记者。

自动开机是通病?
李先生2008年10月购买了42LG50FR液晶电视,今年7月,放在家里的液晶电视突然无缘无故地自动开机,声音也会自动变大。“不一定什么时候就会发生一次,而且越来越频繁,最多的时候每天自动开机四五次。”李先生称,最可怕还是在半夜,大家都在睡觉,客厅灯亮起来了,随后传来说话的声音越来越大,把人都吓坏了。几次“体验”后,确定是电视出了问题,只好每次关电视连电源插头一同拔下。

多次组织消费者集体维权和诉讼,向“大牌”厂家叫板的法易网负责人王昌丰认为,现在多数厂家对待个体消费者的投诉往往采取敷衍态度,以“个案”打发了事,所以消费者如发现产品存在普遍相似问题,应联合起来一起去维权。只有大家的力量才能揭穿厂家所谓“个案”的谎言。他表示,目前我国召回制度仅限于汽车、儿童玩具、药品、食品等领域,《家用电器产品召回制度》虽已向社会各界征求意见,但尚未出台。

广东11款吸油烟机不合格

华太等品牌上黑榜

华大、容声、创尔特、好迪、太太乐、樱雪等知名品牌的吸油烟机也被检出不合格。记者近日从国家质检局获悉,在该局组织开展的2010年第一批产品质量国家监督抽查中,发现有14种吸油烟机产品不合格,其中广东有11款产品上“黑榜”。

质检局表示,已将此次产品质量国家监督抽查情况通报了地方政府和有关部门,并对此次抽查中不合格的产品及其生产企业依法进行了处理。

据了解,在第一批产品质量国家监督抽查中,吸油烟机产品共抽查了江苏、浙江、广东等3个省55家企业生产的61种吸油烟机产品。质检局工作人员在抽查中发现,有14种产品对触及带电部

件的防护、非正常工作、结构、吸油烟机噪声限值、空气性能等项目检验结果不符合相关标准或明示性能的要求。

其中,空气性能包括风量、风压及全压效率三个性能指标,风量和风压为吸油烟机性能的重要参数。一般来说,风量值越大,越能快速、及时地将厨房的油烟排尽;风压值越大,吸油烟机抗倒风能力越强;全压效率值越大,说明产品设计合理,使用效率高。

专家表示,噪声也是吸油烟机性能的重要参数。记者从黑名单中发现有8种产品空气性能或吸油烟机噪声限值项目,符合国家标准但不符合企业标注的明示值。有关人士指出,这种行为有虚假广告之嫌。

据《南方日报》

海尔“问题产品”折射企业诚信与责任缺失

过去,海尔“真诚到永远”;现在海尔“尴尬到永远”。就在海尔一边说“全球第一”、“世界一流”的同时,海尔的产品质量问题却不断被曝光。

9月27日,据《京华时报》报道:昨天上午,北京海淀区广洼小区5号楼4单元3层的一户居民家中发生火灾,浓烟弥漫整个单元,住在4层的两名居民被烟熏中。

双榆树消防中队及时赶到,成功解救出被困者,事故幸未造成人员伤亡。当事住户称,是家中新买的海尔冰箱爆炸引发火灾。海尔维修部一名负责人称,若证实冰箱确为海尔,且是冰箱原因导致火灾,他会反映给相关领导积极处理此事。

9月7日,据《扬州日报》报道,当地一位王老先生拨打报社热线电话反映,自己在9月7日前往购买地的商家门前,将一台价值近万元的海尔柜式空调砸了个稀巴烂。“这台空调从常州买来,用了不到4天就坏了。查了下故障原因后就再没有说法,这算什么售后服务?我很生气,但更重要的是,要警醒那些不讲诚信的商家。”

8月16日,江西省永丰县一名11岁女孩在靠近海尔冰箱捡东西时不幸触电身亡,这已经是今年内第二起少女因海尔冰箱触电身亡事件。此前据广东梅州电视台报道,2010年2月1日,梅县石扇村南村一名年仅8岁的女孩叶燕晖在开海尔冰箱时触电身亡。

2009年3月9日武昌徐东路一家电器商场内,顾客卢女士抡起一把铁锤,将卖场的3台海尔电冰箱当众砸碎。据媒体报道,海尔冰箱被砸,是因为卢女士家中海尔冰箱突然失火引发火灾,导致财务受损索赔未果所致。

2008年11月,在美国武昌中华路店的门口,有位老人居然坐在一台冰箱上,状若海狗瞎忽悠,门前挤满了看热闹的人。老人说:这台冰箱是儿子去年8

月28日花3980元买的。按照产品使用说明书,冰箱门上的温度显示应分别标明各个冷冻室的实际温度,可在使用过程中,却发现冰箱门打开40分钟之后却没有看到冰箱温度显示有任何的变化。为此他们多次找过海尔未果,投诉海尔“智能”冰箱功能缺陷欺瞒。

“海尔速”李晚东有一段话可以说代表了所有受伤“粉丝”的心声:“想想几年前,别人问我买什么电器,我会毫不犹豫地买海尔。几年后,特别是那台冰灾,海尔维修部一负责人称,我买什么电器,我还会说:海尔。现在,别人再问我的话,我会大声说:千万别买海尔,海尔电器质量出奇地差,别听宣传的什么一天内上门,不抽烟不喝水带脚套等,这全是虚的,没有任何实际意义。如果质量好的话,根本就不需要售后。过了保修期再修,更谈不上售后了,自己花钱买单还带来一肚子气。哪像人家真正的品牌,买了,用了,十几年、几十年不坏的,要售后干嘛?海尔,想说爱你不容易!”

过去,消费者轻信海尔的宣传,海尔是国际大品牌,产品质量和售后服务应有保证,可现在在他看来,不但海尔产品质量没有保证,海尔的售后更缺乏人性化,售后好像不是为了解决消费者的问题,更像是在“作秀”,表面上是“真诚到永远”,实际上毫无诚信可言。海尔如此“不安全”、“不可靠”、“不诚信”的“三不”产品,怎能让人放心消费。

海尔接连不断的“问题产品”再次警示企业:质量是企业的基础,诚信是责任的底线,消费者是企业成长的“衣食父母”,谁不善待“衣食父母”,谁就会“搬起石头砸自己的脚”。

作为国内空调市场的领导者,美的凭借完善的服务体系,为行业制定新的游戏规则,推动整个空调市场竞争的良性规范,为中国家电的服务升级树立了一个优秀的典范。”信阳美的制冷产品销售有限公司总经理陈锐表示,在空调市场竞争



昨日,亚兴电器连锁东环路店举行了国庆节期间最后一天的抽奖活动,前来抽奖的消费者络绎不绝。据亚兴电器相关负责人介绍,在这次国庆促销风暴中,有些产品供不应求,部分产品甚至脱销,整个市区销售额达到1400万元,创同期最好业绩。国庆节前夕,亚兴电器连锁联合各大商家开展了“史无前例”的降价促销活动。图为消费者在等待抽奖时的情景。



金立手机荷塘系列自进入我市后,备受消费者的青睐。昨日,为回馈我市消费者对金立手机荷塘系列的厚爱,金立手机信阳办事处在水利局门前组织了一场精彩的文艺演出和抽奖活动。据悉,消费者10月15日前在我市各大卖场体验金立荷塘系列手机还可额外获得大奖。图为活动现场。

2999元单反不限量供应,多开门冰箱也出现4000元上下的价位。

“国庆节期间出游的人太多,不如趁优惠之际换台电脑,在网上网好休息。”“满载而归”的市民何先生这样说,而在数码卖场购物的市民,很多都抱有与何先生一样的想法。

重庆苏宁旗舰店工作人员表示,随着今年消费者对中高端家电的需求不断扩大,加上国庆期间的促销活动,让数码家电消费激增。其中苏宁的LED电视销售额,就占到整个电视销售总额五成以上。

(夏元)

国庆节期间数码家电热销

LED电视成主角

一年之中家电和数码产品销售的最旺季,非国庆黄金周莫属。黄金周前三天,在主城各大数码产品卖场,大量促销的数码电子产品就集聚了不少人气。

除了LED电视,多开门冰箱、单反相机以及智能手机等高端家电和数码产品也在降价促销。笔者在各大卖场看到,单反、单电数码相机普遍降价300元至1000元,并推出了

多个专业服务网点,涵盖全国所有县级以上城市和大部分乡镇。6万人的专业服务队伍,依托强大技术支持和培训机制,保障了美的空调售后服务的高效运转;尤其在变频空调领域,美的100名变频技术培训师获得了中国家电维修协会颁发的资格证书,另外还有10000名美的变频空调服务人员获得了中国家电维修协会认可的工程师认证资格,建立了国内规模最大的专业化能力最强的变频空调售后服务培训及运作团队。

如果说覆盖全国的服务网络和专业的服务团队,是美的全满意服务的坚实保障,那么及时的响应和健全的机制则是美的服务的“开路先锋”。美的空调向全国开通了24小时售后服务电话4008899315,可同时接通1000线,以确保消费者能及时与厂家取得联系;针对家电下乡,美的也开展了农村服务提速行动,将上门服务的时间平均缩短一半;呼叫中心全天候服务、100%客户回访,邀请用户参与监督服务



图为消费者“十一”期间在八方电器选购美的空调。本报记者曹政摄

美的空调:服务是美的制胜的武器

日趋白热化的背景下,企业的服务竞争意识某种程度上也体现了企业对于消费者利益的关注度。谁确立了服务优势,谁将占领标准制高点,谁就拥有更强的核心竞争力,在市场竞争中占据更有利的位置。

行业新标杆:美的“七最”服务
作为拥有40多年发展历史、最具规模的白色家电制造企业,美的见证了中国家电业的发展历程,并始终以消费者需求为导向全面参与行业服务竞争。创新的服务理念、完善的服务机制,美的空调全满意服务已经成为了业界的服务标杆,将对行业企业全面提升空调服务质量起到极大的促进作用。

目前美的空调已经形成了行业最完善的服务体系,积极打造以“七个最”为基本内容的全满意服务,即“网点最完善、工程师最专业、响应最及时、回访最全面、机制最健全、承诺最彻底、态度最热情”,从服务品质上不断提升用户体验水平。美的空调服务体系在全国拥有7000

过程的制度,进一步提升了服务顾客水平和消费者满意度。

企业服务应基于消费者的价值需求,从价值供应上重新树立消费者至上的观念,从价值观和服务理念上彻底改变固有的思维模式,并在组织结构、流程设计和员工激励等方面充分体现新的服务理念。作为国内家电领导企业,美的早已深刻认

识到提升消费者价值的的重要性,坚持用户至上的服务理念。经过深入的对消费者的洞察,发现消费者对于空调产品最关注的三大因素是价格、质量和服务,在空调价格和质量趋于同质化的市场现状下,美的将深化服务作为突破口,为用户带来产品愉悦的生活体验。

美的全满意服务工程,顺应了行业三大服务理念,充分证明美的在服务方面又一次走在了行业创新发展的最前沿,必将引领整个家电市场服务的进一步升级,树立行业服务标杆。现在,美的已经在行业中树立了技术标杆、品质标杆、价格标杆、服务标杆,以强大综合实力傲立空调市场。美的在服务、技术、品质多方面推出的多项极具创新意义和行业影响力的活动,彰显出美的以消费者为核心的经营理念、强大的品质自信与综合实力,必将再一次赢得消费者的信任与口碑。

在低碳经济盛行的今天,美的坚定不移地推动更节能、更环保、更舒适的变频空调的普及,为消费者解决实实在在的的问题,消除变频消费的疑虑,用全方位的服务实现消费者利益的最大化。中怡康最新市场监测报告显示,美的变频空调已超过30%的市场占有率稳居榜首,引领国内变频空调市场持续上扬。(武继军)