

“我这个月手机话费无故多了很多。”“我买了一双皮鞋，穿了两三天就染上其他颜色了，可以退换吗？”……本报的消费通讯维权热线开通两周，消费者纷纷致电致信倾诉自己消费时遇到的烦心事，经过协商，问题均得到解决。

3·15日益临近，如何保护自己的合法权益也成为消费者的关注热点。每年这一天，有关部门都会加强保护消费者合法权益的宣传，加大保护消费者合法权益力度，使保

护消费者合法权益工作不断向纵深发展。

今年，中国消费者协会将3·15的主题定为“消费与民生”，强调消费维权是扩大消费需求的重要手段，是保障和改善民生的有力抓手。据悉，“消费与民生”主要有三方面涵义，首先，强调消费需求是保持经济增长的持久动力，是改善民生的重要途径；其次，强调改善民生是经济社会发展的根本目的，是制定消费政策的出发点和落脚点；第三，强调消费维权是扩大消费需求的重要手段，

是保障和改善民生的有力抓手。今年我市的消费维权也将围绕民生展开。

然而我们知道，监管不是阳光，能驱逐一切黑暗，监管只是路灯，照耀着不大的地方。我们希望，在3·15这盏路灯的照耀下，能够有更多的人在更长的时间内举起监管的火炬，照亮消费市场的所有角落。

维权热线：0371-67655632
维权邮箱：zzrbsq@126.com

2011 电信行业发力服务竞争

本报记者 赵毅

当移动互联网时代真的到来，人们对于电信行业的服务需求也更加多样化，原来的统一的标准化服务已经很难适应当前的情况。而且，由于中国的3G市场起步不久，发展潜力巨大，对于这一块大“蛋糕”的争夺关乎几大通信运营商的前途命运，于是我们看到，2011刚刚开年，移动、电信、联通已经展开了服务竞争，其内容涵盖了手机终端、客服模式、宽带速率等几乎每一个层面。新消费时代催化了电信服务的快速转型。

在近日工业和信息化部召开“2011年通信服务座谈会”上，三大电信运营商相关负责人表示，2011年将继续提升宽带服务、3G服务等基础电信服务，并将努力探索号码携带、三网融合、基地客

服、智能终端等新业态下的服务模式。

更快的上网速度，将是今年电信业务的一个竞争热点。

从年初起，三大运营商分别喊出，将在2011年着力提升宽带速率。近日，中国电信正式启动了“宽带中国、光网城市”工程，实现宽带网络的光纤化升级，建设超高速100M宽带接入网络。用户通过中国电信统一账号可以登录中国电信有线宽带、天翼3G网络以及WiFi网络，便捷享受互联网应用。

日前，郑州联通相关人士接受记者采访时表示，在宽带提速方面，郑州联通加大出口带宽、升级扩容设备、改造客户端三管齐下，2011年会加大对“城市楼宇、利基市场、重点企业、重点乡镇”的覆

盖，逐步实现光纤到楼、光纤到户。

据媒体报道，近日，中移动副总裁赵吉斌透露了一个宏伟蓝图：2011年中移动将给铁通150亿建设资金，用于宽带建设，并建议发展两个宽带品牌，一个是高端的集团用户，可以采用光纤接入，提供高质量服务；一个是低端的集团用户，主要是家庭用户。“宽带提供者”将成为铁通新的坐标。

更专业的3G服务，将成为电信运营商争夺用户的利器。

根据工业和信息化部的统计，截至去年十月底，三大电信运营商的3G用户数均过千万，但距离工业和信息化部提出的2011年3G用户达到1.5亿户的目标还相差甚远。3G在中国刚刚起步，许多

用户连3G和2G的区别还弄不清楚，遑论熟练应用了，而启蒙和强化人们的3G意识就需要电信运营商各显神通了，谁能够先行一步，提供更专业、更贴近需求的服务，谁就可以率先占领市场。

如今，手机用户需求正在日益多样性、全网性、个性化以及快捷化。专家表示，新的用户结构和消费特性，将直接决定未来客户服务体系的演进方向。

可以看到，电信行业正努力紧跟时代，用新型服务满足新一代消费人群的需求。日前，三大运营商相继开通官方微博，通过微博发布信息，解答网友疑问。我们相信，这只是新型服务竞争的开端，大规模的服务转型也将随之而来。

热点聚焦

河南电信打造新形象 服务中原经济区建设

本报讯(记者 赵毅)3月10日，河南电信召开“宽带中国·光网城市”服务提升恳谈会，宣布正式启动“宽带中国·光网城市”工程，进一步加快网络建设步伐，深入开展智能应用，完善服务举措，打造全新企业形象，助推中原经济区建设。

河南电信负责人在会上介绍，进入全业务运营后，河南电信投入巨资用于升级、改造、优化网络，截至2010年底，河南电信全省互联网省网出口带宽达到280GB，城域网带宽达到395GB，基站总数翻一番，从2008年10月的3043个增加到7586个，全省网络覆盖率达到99.5%，3G网络覆盖率达到97.9%。

按照工程目标，中国电信宽带用户的接入带宽将在3~5年内跃升10倍以上，并将持续快速提升，形成一个包括卫星通信、光纤宽带、移动网络，覆盖大江南北、惠及全中国的优质信息网络，最高接入带宽达到100M，城市家庭接入带宽普遍达到20M以上。用户通过中国电信统一账号可以登录中国电信有线宽带、天翼3G网络以及WiFi网络，便捷享受全地域、无缝隙的宽带接入服务和丰富的互联网应用。根据规划，2011年中国电信计划新增光纤入户(即接入带宽达到100M以上)达到3000万个家庭，是“十一五”期间的3倍。

河南电信人士表示，随着“宽带中国·光网城市”工程的实施，宽带速率和资费的“跳变期”将在三年左右到来。经过“跳变期”发展，光纤接入普及率和带宽大幅提高，带宽门槛实现跨越式提升，而宽带的每兆单价将会持续下降。而且在不久的将来，客户将能够随时、随心地自由选择带宽和应用。

电器 3·15

永乐营造“消费者黄金周”

一年一度的3·15消费者权益日即将来临，3·15是消费者的权益日，是消费者维权的节日。很多商家都惧怕3·15，在宣传时也犹抱琵琶半遮面，河南永乐却主动出击，积极承担起维权义务的职责，以“参与互动、社会责任、消费服务”为理念，把3·15打造成“消费者的黄金周”，全力服务消费者。

从上周起，河南永乐在门店服务台还设置了消费维权窗口，专门为消费者解决在永乐消费过程中所产生的麻烦事件，他们从消费者的角度出发，不袒护自己的同

事，被消费者称之为“消费者的律师”。3月19日，河南永乐还将邀请近百名消费者与公司管理层面面对面召开“消费者恳谈会”，真诚聆听消费者的心声。

据悉，2月底永乐就完成了2011年春季空调大单采购。以厨卫和空调两大品类打头阵，永乐拉开了春季家电促销序幕。本周，永乐春季空调、厨卫低价盛宴将隆重上演，多数产品以特惠价销售，全线击穿空调涨价传言。

郑永成

国美电器大打服务牌

今年3·15消费者权益日到来之际，国美电器除一如既往地推行诚久保障服务外，还在价格方面给予消费者更多优惠，突破工厂零售限价，30天内买贵双倍补差价，以优质、低价、诚信、满意的卖场形象大打服务牌。

据悉，为保障消费者在旺季能更健康、更环保的使用空调，国美电器还斥资启动了空调免费清洗活动。项目包括，空调室内外机、室内机过滤网、冷凝器的清洗；检测电压是否正常；空调运

转试机等多项服务。据介绍，即日起至3月31日，在郑州市范围内，凡2008年1月1日~2009年12月31日在国美电器买空调的消费者均可享受此项免费活动。

同时，国美专业的售后人员还将开展回馈消费者服务进社区活动，届时消费者在自家门口即可享受到现场咨询、家电设计师免费上门服务、小家电产品检测维修、旧冰箱、洗衣机、彩电、空调折日回收，大家预约维修等服务。

永成

做信息生活的创新服务领导者

——郑州联通关注民生、优质服务纪实(上)

“3G领先与一体化创新”，“做信息生活的创新服务领导者”这两条口号是联通公司的企业战略和发展愿景。可以感受到，从2011年伊始，联通又开始了新的跨越。

融合重组后，全业务运营给联通带来的不仅是机遇，更有压力和挑战，如何为客户提供更优惠、更便捷、更优质的固话、宽带、手机通信服务，成为新联通的奋斗方向。于

是在刚刚过去的2010年，秉承“客户的事情是最大的事情”的企业理念，郑州联通在构建以客户为中心、持续提升客户满意度的大服务体系的道路走得更远。

3月4日，郑州联通相关负责人接受采访时表示，2011年，郑州联通将着力办好七件实事，开展营业厅服务问题窗口“零容忍”活动，开展“双畅通”、“双覆盖”工程，完善网上营业厅功能等创新工作，让用户享受更美好的信息生活。



新的企业战略下，郑州联通不满足于WCDMA在3G技术上的领先，持续推进移动网络优化和宽带提速，全面提升客户感知

众所周知，联通拥有的WCDMA 3G技术有着全球漫游能力最强、技术成熟性最佳的优势。到目前为止，中国联通已建成了全球规模最大的WCDMA网络，已经基本覆盖到全国以上城市，并与全球90多个国家和地区的170余个运营商开通了国际漫游业务。目前在河南，联通基站总数已达3万余个，其中3G基站1万余个，实现了高速无线网络的无缝覆盖。

可郑州联通并不满足于此。自重组以来，郑州联通把网络支撑能力的优化提升作为赢得竞争优势的关键，在网络建设方面，革新网络运营理念，加快网络建设速度，优化网络

运行质量，全面打造精品网络；在网络维护方面，建立了集中监视、集中控制与定期巡检相结合的专业化、集中化的维护体系，有一支专业的通信线路维护队伍。据悉，仅是去年一年，郑州联通的网络维护优化人员就对G网拉网排查了11轮，累计里程近万公里，W网拉网排查9轮，累计里程1万多公里。最终，在联通集团56个大中城市WCDMA网络质量评比中，郑州联通勇夺第三名。

宽带业务也是郑州联通的拳头产品，努力提升宽带业务品质是联通的不断追求。郑州联通销售部宽带主管彭刚介绍，在宽带提速方面，加大出口带宽、升级扩容设备、改造客户端三管齐下，使网络质量大幅提升。据了解，从2008年到2010年，郑州联通实现了家庭宽带网速从2兆到6兆的飞跃。去年，郑州联通还给自己提出了更高要求，即宽带业务“全受理”，彭刚表示，这意味着只要客户有宽带需求，联通工作人员就不会拒绝。特殊情况有线网络资源暂不到位的，就先为客户安装联通3G无线上网卡，同时保证一个月内有有线网络到位，不让任何一个客户失望。

按照规划，2011年，郑州联通将继续加大3G新基站的建设力度，宽带网络方面则会加大对“城市楼宇、利基市场、重点企业、重点乡镇”的覆盖，逐步实现光纤到楼、光纤到户。无论是联通有线网络客户还是无线网络客户的使用感知都会得到明显提升。

新的企业战略下，郑州联通启用多种方式，致力于为客户提供便捷、快速、贴心的优质服务，全面延伸服务的便捷性

遍布全市的充值网点，让联通客户随时随地都能缴费，免去了因小业务跑营业厅的烦恼。据郑州联通客户服务部副经理何伟介绍，目前，郑州联通在全市拥有近150家自有营业厅，6500多个充值点，可以充分让联通客户感受信息化时代服务的便捷性。

营业厅安装了自助服务终端后，缴费再也不用等。据悉，从2010年开始，郑州联通投入大量资金在全市范围内的自有营



业厅内又配备了130多台自助服务缴费终端。该公司电子渠道中心经理张明笑言，现在有的营业厅甚至有八九台自助服务缴费终端。此外，郑州联通还在市区增加了穿墙式自助终端。如今步入郑州联通营业厅，缴费窗口的排队现象已难以看到，因为平常排队等候多时的缴费在自助终端上仅需片刻就可完成，极大提高了效率，方便了客户。

不断优化升级的网上营业厅为联通客户提供了一个足不出户就能办理业务的友好平台。2010年12月31日，郑州联通一期25个全业务营业厅的网上营业厅体验区正式向公众开放。据介绍，通过网上营业厅，广大客户足不出户便能享受到购卡、缴费、查询、终端销售、积分兑换等一条龙便捷服务。宽带网厅体验区的建成，不仅加强了“联通宽带”和3G品牌的业务宣传与体验，也为客户维系及积分商城的推广创造了条件。据郑州联通相关负责人介绍，网厅有7x24小时的服务优势，可以受理手机和固

网交费充值、查询账单单和积分、密码修改和重置、增值业务订购等业务。通过体验区引导客户使用网厅办理缴费、查询等业务，可以极大地提升客户的服感务知。

因为具有全业务、国内无区域限制、充值便利等特性，经过一年多的推广，联通的“一卡通”充值卡也更加深入人心。郑州联通为了满足客户需求，在健全和完善销售网店覆盖上下大工夫，有条件的缴费点都铺设了一卡通，特别是县、乡、镇。许多客户反映，非常喜欢用“一卡通”缴费。平时买个“一卡通”充值卡放家里，一旦家人晚缴费停机，就能马上电话充值不影响使用。

可以看到，无论是自助服务缴费终端，还是网上营业厅、“一卡通”充值卡，都是为了提高服务效率，增加客户便利。何伟表示，2011年，郑州联通将继续开展满意度提升专项活动，进一步完善网上营业厅功能，使客户真正享受到安全方便、快捷多样的电子化自助服务。

本报记者 赵毅 文 宋笑琳 图