

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!

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。他们都说,刚开始也是希望能够解决,但是往往回音就像蜗牛一样来得如此之慢,他们的希望最后就变成了失望甚至绝望。在这个竞争激烈的年代,优质都不容易取胜,更何况服务质量还要打上折扣。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

奥迪冬季服务活动为您早现

踏冰破雪,挑战之旅

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路的安全检查服务,以确保您的爱车保持良好的行驶性能,在冗杂的冰雪气候中能够游刃有余。同时,新购客户即赠精美礼品。如此贴心价值当地一汽·大众奥迪特许经销商处,敬请广大车友关注。

一汽·大众

东营市奥润汽车销售服务有限公司 服务电话: 0546-8051777

东营市东营区东一路818号 销售电话: 0546-8051888

一汽·大众汽车有限公司 中国·长春