

信阳市工商行政管理局 信阳市消费者协会 信阳日报社

关于对全市通信行业开展消费者评议活动的公告

鉴于全国通信行业服务质量和水平现状,根据河南省消费者协会的工作部署,以科学发展观和建设和谐社会为指导,以宣传、实施新《消法》为契机,围绕2015年消费年主题,信阳市工商行政管理局、信阳市消费者协会、信阳日报社联合开展针对我市通信服务行业的消费者评议活动。

本活动将以维护消费者合法权益为使命,进一步加大对我市商品和服务的监督力度,规范经营者经营行为,履行法定义务;促进通信服务行业更好地遵守和落实好《良好企业保护消费者利益社会责任导则》的相关规定,加强行业自律,切实解决好服务中的消费者合法权益问题;推进行业服务规范的落

实和信用体系的建设,努力营造诚实、守信、放心的消费环境,以期达到在消费过程中安全消费、和谐消费、诚信消费的良好社会氛围;为构建和谐信阳、魅力信阳作出积极贡献。

近年来,我市受理消费投诉热点排在首位的是通信服务行业。4月14日,国务院总理李克强在一季度经济形势座谈会上讲到,“我们的流量费太高了!现在很多人,到什么地方先问‘有没有WiFi’”。网速慢,网费高,总理一席话说出了不少人的心声。为提升通信行业服务质量,维护消费者的合法权益,三家单位决定从4月份起用3个月时间开展对我市城区通信服务行业服务质量为重点的消费者评议活动。

下面图表为“通信行业消费者满意度调查问卷”,请您在百忙之中认真填写消费评议调查问卷,希望您这里得到对通信服务满意度方面的第一手资料,欢迎您的参与!

请沿虚线剪下,并将信息寄至:

市中山南路47号信阳日报社

联系电话:13837632729 15188583236

联系人:王主任 叶主任

市工商局投诉电话:12315 6612315

其他投票方式:

登录信阳市工商局网页投票

(网址: <http://url.cn/UB7BNZ>)

登录信阳新闻网专题网页投票

(网址: <http://www.xywww.com.cn/>)

通信行业消费者满意度调查问卷

您目前使用的运营商:

中国移动 中国联通 中国电信

1、您觉得该运营商在本地网络覆盖效果怎么样?

好 一般 差

2、您在使用过程中是否有掉线、断线的情况发生?

经常 偶尔 没有

3、您在使用过程中是否遇到过手机没有信号,不在服务区的现象?

经常遇到 偶尔遇到 没有遇到

4、您是否了解自己正在使用的套餐资费标准?

了解 不了解

5、您觉得该运营商提供的套餐资费是否公开、透明?

是 否

6、您觉得该运营商提供的套餐资费设置是否合理?

合理 不合理

7、您觉得运营商设置最低消费是否合理?

合理 不合理

8、您觉得运营商对某些话费品牌,限制必须使用套餐资费是否合理?

合理 不合理

9、您是否遇到过未告知而开通了某项收费服务业务?

经常 偶尔 没有

10、您是否遇到交费时捆绑赠送服务项目或

客服人员推荐免费试用新业务,到期后不自动解除而收取费用的情况?

经常 偶尔 没有

11、您觉得该运营商营业网点覆盖面是否宽广?

宽广 一般 狭小

12、您对营业厅服务人员的服务态度是否满意?

满意 较为满意 不满意

13、您拨打客户服务热线在接受咨询时,客服人员是否耐心解答?

耐心 一般 不耐心

14、您拨打客户服务热线投诉时是否可以得到及时解决?

24小时内解决 一周内解决 超过一周解决 未解决

未解决的请具体说明(请留下姓名和联系方式,我们会及时调查):

15、您觉得该运营商缴费方式是否方便?

方便 不方便

16、您对该运营商在欠费停机提前通知方面做得是否满意?

满意 一般 不满意

17、您对该运营商提供查询话费的方法、账单是否明白的满意度怎么样?

满意 一般 不满意

18、您曾经收到过垃圾短信和骚扰电话吗?

经常 偶尔 没有

19、您觉得该运营商是否存在夸大宣传的现象?

存在 不存在

20、您在办理业务时是否存在加重消费者责任的不公平格式条款?

存在 不存在

21、您在消费过程中遇到过合法权益是否被侵害的事情?

有 没有

如果有,请具体说明(并留下姓名和联系方式,我们会及时调查处理并为您保密)

22、您对通信行业有什么建议和意见?
