



我们的手机里开通了多少业务?其中有哪些是自己主动定制的?有哪些可能是内容提供商在无形中开通的?这些看似不算大事,但关系到每一笔通信消费是否透明。

河南移动的两项“透明消费”服务举措推出后,消费者的这个愿望就能实现。只需发一条短信,就能查询、退订已订购的增值业务。如果您确认要订购某项增值业务,在扣费前,移动还将发送提醒短信让您二次确认。

在服务透明化的今天,河南移动的“透明消费”服务举措不仅保障了用户的知情权和选择权,还把明明白白消费落到了实处。

中国移动推出两项“透明消费”服务举措,帮您实现“我的话费我做主” 手机订了哪些业务 短信一下,你就知道

困惑

我究竟开通了哪些业务?

1

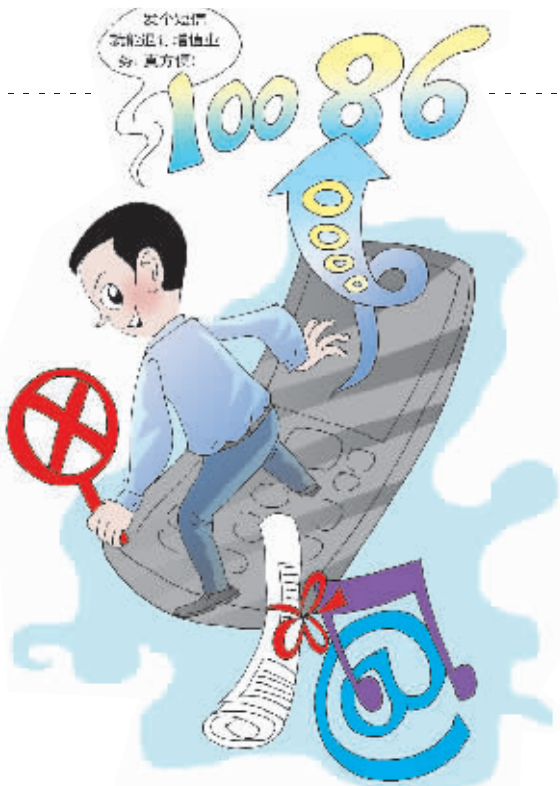
随着智能手机走进千家万户,丰富多彩的增值业务受到了人们的欢迎。手机报可以保证国际国内大事一件不落,139邮箱提醒新邮件到达,天气预报确保您出行一切顺利。

虽然增值业务给人带来了诸多便利,但消费者还是希望,面对琳琅满目的业务,查询、退订都能心中有数,主动办理。

“因为智能手机功能太多了,可能一不小心就给自己定制了一项并不需要的业务。”作为移动的老客户,郑州市民郭江涛说,虽然他平时用手机上网不多,但账单上偶尔出现的一些来源不明的收费记录,还是让他在用手机时谨小慎微。

郭江涛说,他使用手机最关心的就是花了多少钱,每笔钱花在了哪儿。“但现在出现了一些增值业务‘被订购’的现象,查出的原因大多是因为消费者对手机功能了解不足,也给一些增值业务内容提供商提供了可乘之机。”

“正是有了服务生活方方面面的增值业务,才有了3G时代的精彩。如果能快速查询到手机里的每一项业务,是继续使用还是选择退订,并且都能轻松办理,这样的3G时代不是更人性化吗?”郭江涛说。



服务

发个短信就能查询、退订增值业务

1

现在,河南移动推出的“增值业务0000统一查询退订”让郭江涛实现了这个愿望:订购了哪些增值业务,只要发个短信就能全部查到,花的每一笔钱心里都清清楚楚。

“我们只要发送短信‘0000’到10086,即可快速查询到自己截至目前订购的除套餐内包含业务外的包月类增值业务。能查的不仅有移动的自有业务,还有合作业务,比如手机报、歌曲下载、天气预报等。而且,这项服务还能查询集团彩铃、校讯通、农信通、手机邮箱等集团客户常用的业务。”现在,郭江涛说起“0000”统一查询退订服务赞不绝口,“根据查询结果,我可以方便快捷地根据短信提示,退订已订购的业务。”

说话间,郭江涛拿出手机给10086发送了“0000”短信,两秒钟后,他便收到了短信回复。短信中显示了他已经开通的所有增值业务。“手机报、校讯通是我主动定制的,现在已经离不开它们了。而影信通就是为了尝鲜,现在新鲜劲儿过去了,我想把它取消了。”郭江涛随即通过发送短信,退订了不需要的增值业务。

困惑

面对扣费业务,能不能“二次确认”?

2

虽然把现有的吸费增值业务关闭了,但很难保证以后不会遇到类似的问题啊,说不定用手机上一会儿网,就会被恶意扣费的增值业务盯上。能不能从源头上给这些问题加上一道“防火墙”?

以前,郭江涛也为此事苦恼过,一直没找到好办法。“我这部手机是去年‘十一’买的,今年春节收到一条彩信,上面链接提示有好友给我发来了一张照片,我以为是朋友拍的新年照片,就把链接打开了。没想到,从那以后,我每天都会收到一条铃声彩信,每条2元,赶都赶不走,直到30元话费余额全部用完。”

郭江涛说,他的一位同事还因为买了山寨机叫苦不迭。“山寨机菜单里有不少游戏图标,里面内置了多款游戏。我的这位同事随便点一个,游戏还没打开呢,就弹出对话框告知‘短信已发送’,再查话费,已经扣钱了。”郭江涛说,他们都颇感无奈;就连在网上营业厅查话费都要输入二次验证码以便机主确认,这些增值业务怎么能直接扣费呢?”

服务

遇到扣费业务,将主动发送提醒短信

2

自从知道了移动的“透明消费”服务举措,郭江涛对扣费的增值业务完全放心了。

“现在再遇到收费增值业务,手机会收到一条提醒短信,让我确认后再选择订购还是取消。”郭江涛说,能够事先得知每一笔消费情况,掌握增值业务开通与否的选择权,离不开河南移动主动为他提供的“业务扣费主动提醒”服务。这是在业务订购二次确认的基础上开展的一项深化服务,面对的主要是客户新订购的业务。

“比如,我打算开通每月3元的天气预报,在我确认订购这项业务后,在扣减费用前,移动会通过‘10086’给我发送提醒短信。如果有疑问,我可以根据短信提示,方便地进行投诉或者直接退订。对于客户退订的业务,并不收费。”郭江涛说,只有回复短信确认后才能完成订购,保障了客户的知情权和选择权,避免了自己错误操作和不法SP商、山寨机的隐性吸费。

另外,当我们订购或变更套餐以及次月套餐生效时,移动也会通过10086向我们发送提醒短信。



提醒

避免吸费,做到“三勿”、“三认”

“如果遇到不明不白扣费,即便手机上网再方便快速,我也会敬而远之。”郭江涛说,只有运营商把诚信、透明通信消费服务监管好了,他才能更加放心地使用增值业务。

对此,河南移动就手机上网、消费陷阱、不良短信等方面为客户支了几招,让消费者今后使用手机时更加安全、放心。

比如,在使用智能手机上网时,应根据实际需求选择适合的数据流量套餐。

另外,河南移动提醒客户要加强部分SP商的不规范业务订购和山寨手机自带陷阱的警戒心,建议做到“三勿”、“三认”。

“三勿”包括勿随意安装来源不明的软件,勿随意打开来源不明的链接,勿轻信来源不明的相关业务促销信息。

“三认”包括认准移动官方网站、10086发送和发布的信息,软件下载、安装和业务办理认准正规渠道,如出现移动话费消费异常,要认准去营业厅咨询处理。

针对不良短信,河南移动相关人士表示,在收到不良短信时,请及时转发至10086999,或拨打10086转人工服务举报。短信举报方式为:将“发送不良信息号码*不良信息内容”发送至10086999,移动公司将及时跟踪查处。(赵强 赵璐)



本版漫画/王伟宗