

市民之声

信用,让生活更美好

赵云超

又是一年“3·15”。2019年消费维权年主题定为“信用让消费更放心”,这是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境的期盼。

信用,如影随形,伴随你我。它没有写在你脸上,但记录在你的档案里,记录在市场监管系统里,记录在各种各样的平台上,更在信息联通后无所不包的征信网。无论你是商家,还是消费者,身处信用社会,都要谨记“千金一诺”。

近年来,基于信用的新型生活方式,正从概念构想走进现实生活,信用正在变成现代人越来越重要的可变现资产。生活中,作为滴滴司机,评级太低,会失去大量客户;作为“月光族”,因多次信用卡逾期,住房贷款无法办理。如你信用在身,走进无人便利店能轻松购物,离店自动支付;扫一扫二维码,免押金骑行共享单车。不管是什么样的你,毋庸置疑的

是,你拥有了信用,或许不能拥有全世界,但一旦失去了信用,必然失去更多生活中的美好。

人无信不立,业无信不旺。信用体系正在加速构建,信用社会势不可当。近年来,国内不少地方都在大力推广“信易贷”、“信易租”等守信激励创新试点,个体工商户、“三农”群体、创业青年、中小企业等群体中的守信者,贷款更快、利率更低,办事更便捷、更受尊重,他们以自己在信用上的精耕细作,收获了信用的溢价,成就着自己的人生。让守信者处处得实惠的社会共识、体制机制,正在不断推进、加紧完善,以“信易贷”、“信易租”等为代表的信用激励机制创新,必将更加深入影响我们的信用生活。

与守信激励相伴的,还有失信惩戒。习近平总书记强调,“对突出的诚信缺失问题,既要抓紧建立覆盖全社会的征信系统,又要完善守法诚信

褒奖机制和违法失信惩戒机制,使人不敢失信、不能失信。”信用惩戒早已无处不在,“人而无信,不知其可也”。网络时代的来临、大数据的互联互通,跨地区跨部门联合惩戒力度的不断加大,使失信者的标签再难以“偷天换日”遮人耳目。一处失信处处受限,一时失信时时受限,无论你是商家还是消费者,如果拒绝依法诚信经营、拒绝理性维护权益,不像鸟儿爱惜羽毛一样珍视信用,就必将尝到失信的苦果。

信用消费,信用你我。建章立制倒逼企业把守法诚信作为安身立命之本,大力倡导信用消费,推进社会信用体系建设,归根结底是要让“诚信”的价值更加有效地指引我们的生活,让守信成为所有人立足社会的必选项,成为各类经营主体生存发展的硬通货。面向未来,更美好的信用生活值得期待。

5G到来,湖南联通以“百倍用心”服务千万用户

3月15日是国际消费者权益日,湖南联通有关负责人表示,消费者需要的不仅仅是每年一次的“3·15”,而是享受服务的每一天。

提速降费 推进惠民工程

提速降费,这场政府主导的惠民工程惠及千万用户。在这项大工程中,湖南联通一直是提速降费的先行者和引领者,让老百姓花更少的钱用上更快的网速,享受更好的通信服务。

在提速方面,近四年来,湖南联通推动3G网络向4G+网络升级。目前,湖南联通正加快5G网络布局,第一批5G试验站点已经在长沙马栏山视频文化产业园开通。湖南联通宽带提速成效也非常明显,新老用户全面免费提速至100兆以上,最高速率可达1000兆,中小企业互联网专线速率低于50兆的续约用户,速率免费翻倍提升。

降费方面,湖南联通早已进入快车道,率先在行业推出全国一体化套餐、流量日租

套餐、互联网套餐、大流量套餐等一系列优惠资费产品。2018年率先取消流量“漫游费”,率先完成低流量套餐流量资源量升级、全网用户套餐外流量单价下调,率先降低中小企业宽带资费,率先推出多副卡、多宽带、多电视融合套餐,2018年流量综合单价下降超过70%。

2019年,湖南联通将认真贯彻落实李克强总理在政府工作报告中提出的有关“提速降费”和“携号转网”等相关工作要求与部署,持续深入推进互联网化运营,进一步规范资费套餐设置,以实实在在的企业行动不折不扣完成政府提出的工作目标,让广大消费者共享行业发展成果。



工作人员细心为用户解答疑惑

24小时坚守 确保网络畅通

每个重要时刻,都有湖南联通重要通信保障人员的身影,24小时网络监控,24小时随时准备紧急奔赴网络保障一线,确保全省通信网络畅通。

今年1月份以来,雨水、冰冻等天气连续“霸屏”湖南,在极端天气下,湖南联通人在冰天雪地,全体运维人员坚守在抗冰护网一线。春节前期,湖南联通对境内高速、高铁、乡镇都进行了网络扩容和优化;春节期间,湖南联通省、市两级机构均安排7x24小时网络安全专项保障值班。据统计,春节期间,湖南联通运维战线共投入1066人次进

行通信保障工作,全省车巡、步巡等巡线总里程达到了16520公里,出动巡线及施工盯防人员累计2680人次,举全省之力确保网络运行平稳正常,既让全省用户体验了流畅的网速和稳定的通话,又保障了春节返乡联通客户的网络畅通。

今年的全国“两会”新闻中心有一项重磅升级——由中国联通提供的5G通信保障。湖南联通更是首家助力湖南卫视、都市、经视等湖南媒体,在北京为观众开通了两会的5G融媒体服务,为“两会”保驾护航。

(见习记者 唐翔)

百倍用心 服务千万用户

2019年3月,在这万物复苏的季节,湖南联通推出“消费者服务月”活动,正式拉开服务升级的序幕。

“聆听您的心声,响应您的需求”活动开展以来,湖南联通在各渠道建立客户问题通道,接受社会各界对联通服务质量的评价和监督。线下营业厅统一设置问题反馈信箱,同步开放线上意见交流渠道,并第一时间响应和解决。

为真正满足近2000万用户日益增长的服务需求,湖南联通不断完善服务体系、优化服务模式,让每一个用户都能畅享高质量的通信生活。

“热”场,热线依然很“热” 消费纠纷投诉不少

价格 氯氮平药店买7元/瓶,医院买要20多元

陈先生(22****16):我在药店买氯氮平,只要7元一瓶,但是到精神病康复医院去买,要20多元一瓶,价格相差太大。



▲易晓虹

市价格监督检查局

价格举报受理科科长易晓虹:根据国家发改委对药品的定价,精神类、麻醉类的药物属于处方药,实行政府指导价,其他药物市场自由定价。因此,氯氮平实行的是政府指导价,而且只能在医院才能购买,外面的药店是买不到的。如果您确实在药店购买了氯氮平,可以向卫计部门进行举报。

供电 电表被盗,换表该由谁负责?

黄女士(135****7643):装在楼栋里的电表被盗,我想咨询换表的费用由谁承担?



▲许淑银

国网株洲供电公司电价专责

许淑银:根据《供电营业规则》第77条,计费电能表装设后,用户应妥为保护,不应在表前堆放影响抄表或计量准确及安全的物品。如发生计费电能表丢失、损坏或过负荷烧坏等情况,用户应及时告知供电企业,以便供电企业采取措施。如因供电企业责任或不可抗力致使计费电能表出现或发生故障的,供电企业应负责换表,不收费;其他原因引起的,用户应承担赔偿费或修理费。因此,换表的费用应该由用户承担。

自来水 湘银小区一期水改何时完成?

胡先生(137****7591):我住在湘银小区一期,2年前缴纳了自来水一户一表改造费,但这件事到现在没有大的进展。



▲杜江丽

市水务集团客户服务

中心副主任杜江丽:湘银小区一期已完成庭院管网和表后连接管共约85%的水改施工进度,但由于小区业主委员会与部分居民之间存在沟通障碍,目前仍有一些业主没有提供水改资料和缴纳水改费用,致使这部分居民的水改入户施工无法实施,同时也影响到已经交费居民的水改同步实施。目前,集团正积极联合社区、物业公司、业委会逐一上门协调,一旦具备复工条件将会立即进场施工。

手机能否交纳自来水费?

陈先生(189****6536):我和老伴都70岁了,腿脚不太方便,每次去营业网点交水费比较吃力,想咨询现在可以用手机交水费吗?

杜江丽,为了方便群众办事,新版“株洲供水”APP的安卓版和苹果版都已经全面上线,市民只要在应用市场下载“株洲供水”APP,办理自来水缴费(输入户号直接缴费)、水费清单、增值税专用发票申请、发票领取、短信开通、城市特困低保户水量优惠登记、客户信息变更、阶梯水量用水人口申请、用水性质变更的供水业务,可以实现线上办理“零次跑”;办理水表更名过户、水表销户、合用表价格申请、银行代扣和银行托收可实现线上申请“最多跑一次”。“供水APP”首页有停水通知、故障报修等信息,方便市民提前做好准备。

天然气 超期气表可免费更换

尹先生(180****6382):我住在芦淞区南山村,家里的天然气表计量感觉有些不准,想咨询下该怎么办。



▲李彦

新奥燃气客服部副主任李彦:

用户可以拨打新奥客服热线95158反映,我们的工作人员将上门检测。另外,居民家的燃气表只要超过10年的,也可以拨打95158,我们都会分批进行免费更换。

瓶装液化气 瓶装气疑似“短斤少两”

李先生(183****3995)、王女士(136****2277):我住在荷塘区野鸭冲,每次都是电话联系一名骑摩托车的男子来送气。每个月要用两罐气,可是家里只有两个人,我就是觉得该男子送的气可能“短斤少两”,这名男子也没有开设营业网点。



▲余毅

株洲中燃铁达能源有限公司

市场部副经理余毅:目前,公司在野鸭冲附近没有开设网点,李先生和王女士联系的男子应该是“黑气站”的非法经营者,用这样的气不仅容易被“短斤少两”,还存在安全隐患。市民应到具备燃气经营许可证的正规配送站购气,中燃配送热线为95007,市民如果发现“黑气站”,可拨打市燃气办电话22870060举报。

(记者 姚时美 刘玺 摄影 刘震)