

“配电房”安置在居民小区引发担忧，数字电视被开通额外套餐，反映小区通信信号差无下文——

# 4家运营商接受监督回应“痛点”

## 开栏的话

本报“民心专列·政风行风热线”专版，今天起正式和广大读者见面。

今年8月起，“民心专列·政风行风热线”由市政府办公室、市委宣传部、市政务服务管理办公室主办。作为承办单位之一，南通日报社（集团）开设“民心专列·政风行风热线”专版，每周向热线直播现场派出记者，聚焦群众提出的热点难点问题，发布政府部门“第一时间、第一现场”的权威解答。

为更好地发挥媒体的监督功能，本报新闻热线85110110记者还将追踪报道焦点问题的后续处置情况，敬请关注。

截至今年8月底，我市4G和5G网络实现县（市、区）全覆盖，移动用户数达到899万；我市电信业务收入、电信业务总量均超68亿元，位列全省第四。但是，在南通通信行业发展过程中，用户也不可避免地遇到一些问题和困难。昨天上午，南通通信行业管理办公室负责人携手中国电信、中国移动、中国联通、江苏有线4家运营商南通分公司负责人，现场解答群众咨询、回应群众关切。



专版主持人:沈佳颖

## 小区通信信号不稳定

碧桂园小区居民季女士:

小区及周边的联通信号和网络特别差，严重影响正常通信，多次通过联通客服电话及12345寻求解决办法，得到的答复是，核实此地信号较为薄弱，需后期加强建设。此后就没有了下文。

中国联通南通分公司客户服务部经理吴昊:

联通网络优化部门已经派工程师上门进行了检测，由于季女士所住楼层较低，通信质量是会受到影响。在解决方案上，短期来讲，在小区里面安装一些信号放大器；长期的话，要通过基站的建设来解决根本的问题。基站建设这一块，如何同步跟上整个南通经济的发展，实际上不单单是联通，也是其他运营企业面临的问题。

狼山镇街道博园岚郡居民周先生:

市区的老旧小区改造对电视信号、网络信号都产生了影响，希望这个问题能够得到解决。

江苏有线南通分公司副总经理蔡晓栋:

市区的老旧小区改造涉及的工作非常多，有线网络改造只是其中很小的一部分。而在主体施工过程中，经常发生线路被挖断、扯断的情况。针对这种情况，我们一方面加强监护，派了专人到线路上去巡查，同时跟施工单位做好沟通和交流，贯彻江苏省广播管理条例；另一方面，我们也加强了自身维修力量的建设，及时做好抢修工作。

本报见习记者沈佳颖整理



昨天的“民心专列·政风行风热线”直播现场(视频截图)。

## 担心“配电房”有辐射

市区和丰北城锦居居民陆女士:

小区东门以南有两间房屋被改造成了“配电房”，小区居民担心“配电房”内有辐射，影响身体健康，在改造过程中多次表示异议。但移动公司依然将“配电房”安置在此，并给出了“请第三方进行环评测试，符合要求”的解释。小区居民对此解释并不放心。

中国移动南通分公司品质管理部副经理金学军:

首先，移动公司安置的并不是“配电房”，而是“节点机房”。“节点机房”是为居民提供有线宽带服务的一个基础性设施，各个小区都会部署安装，类似于配电过程中“变压器”所起的作用。机房设置有一定技术要求，必须要在一定的距离内对小区居民提供服务。“节点机房”内保存

的是低压弱电设施，提供的是“有线”宽带服务而非“无线”通信服务，不会对人体产生辐射。在此之前，移动公司也对和丰北城的“节点机房”进行过环境影响评价，结果符合环评标准，不会对居民身体带来伤害。因为节点机房的搬迁比无线搬迁更加复杂，它涉及到整个小区家庭的宽带服务。我们会积极地跟居民做好沟通解释，打消他们的疑虑。

## 数字电视开通被加餐

市区天虹花园居民周女士:

家中只有两个60多岁的老人居住，数字电视却被开通了儿童套餐服务，收了一年的费用。我根本没有点儿童套餐，一次也没有看。经过多次协商，这笔费用退还了。建议点播套餐之后应该回个短信，让客户确认一下，以免造成后续的麻烦。

江苏有线南通分公司客户服务部主任徐燕:

在收到周女士的投诉之

后，相关部门及时安抚用户情绪，并立即展开核实。江苏有线公司对这种误操作产生的增值费用非常重视，从上个月开始，我们的客服热线就对线上订购增值业务的一些用户进行回访，确认是否由用户主动订购。如果是误订购，我们会立即关闭减少费用，同时我们也把这些问题反映到省公司的相关部门，建议他们对点播平台做一些升级改造。

南通通信行业管理办公室副主任周太群:

针对在用户不知情、未同意的情况下为他们办理了业务的情况，目前我们通信运营企业对于这些系统的管理，特别是对于跟用户、行为的一些确认方面做了很多工作，我觉得这个还是应该通过一些系统、一些流程进行管控，我们每家企业要加强流程的管控，不管是线上确认还是线下确认，都要有一个痕迹。目前，我们通信行业管理办公室正在处理一些恶意的套取、开套餐和其他业务，我们会联合公安部门、政法部门，对恶意行为展开管理要求。