

“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的。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。

狼山镇街道博园岚都居民周先生:

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,贯彻江苏省广播电视管理条例;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)。

## 政风行风 评议员

蒋晓东:

通信行业作为一个服务窗口,服务水平和服务质量大家一直非常关注。譬如,市民经常诟病的省钱套餐不省钱、收费的项目雾里看花、宽带不宽,以及看视频就遭遇“转圈圈”,包括运营商互相竞争带来的楼道内全是“乱拉乱接”的“蛛网”现象,这对维护我市城市形象其实是不利的;而且,这些问题由来已久,却一直没有得到最终解决。从各个平台收到的一些信息表明,市民所反映的这些问题都比较集中。

市民们发现身边出现的涉及通信行业的这些问题之后,不断地有人在询问最有效的咨询方式是什么?其实,老百姓最关心的是得到有效的反馈,并且明确什么时候能够得到解决,以及找谁解决、通过什么渠道去解决,这些都必须引起职能部门的重视。

## 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、未同意的情况之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。