



帮你办 帮你问

热线电话
18246099110

“您拨打的电话不在服务区”

记者实地走访发现,哈市多个小区信号成“盲区”, 宝宇天邑澜湾、海富康城问题突出

□本报记者 孙莹

“手机只能放在窗户边才能有信号,放在别处就可能接不到电话。”近日,宝宇天邑澜湾、海富康城等小区居民给本报记者打来求助电话,反映他们在手机使用中遇到的闹心事。

宝宇天邑澜湾

三家通信公司信号均有问题

近日,记者来到道外区宝宇天邑澜湾小区,15号楼1单元17楼的住户告诉记者,从几年前入伙起,他手机用的联通网络就不好,打电话只能站在窗台附近,即便这样通话也经常断断续续,一句话要反复说好几遍。他向联通投诉无果后,携号转网到了中国移动,结果信号也不好。“我跟大庆的一家公司一直保持着业务往来,在接受你采访的前一天下午,业务上突发情况,对方给我打了七八个电话,当时我就在家里,但对方电话始终语音提示我不在服务区。直到我傍晚下楼时,才接到对方的电话,真是太耽误事了。”

6号楼1单元23楼的一位阿姨告诉记者,她的手机是中国移动网络,只能把手机放在书房的窗台上才能正常接打电话。阿姨说,她岁数大了,腿脚不好,每次来电话都要急忙往书房跑,有一次还摔倒了。“我这么大岁数了,真是经不起摔跤了,没想到电话网络不好带来了这么多的不方便。”

2号楼4楼的住户告诉记者,他是2015年搬进小区的,当时使用的是中国电信网络,可是信号太不好了,没办法就携号转网到中国移动。“朋友给我打电话经常是不在服务区,可我明明在家开着机。外人找我只能给我打微信语音电话,熟人找我打微信语音,这不熟的人咋找我?”

记者在采访中了解到,在宝宇天邑澜湾小区,手机信号不好并非个例,随机采访的近二十位住户普遍反映信号不好,涉及的通信网络涵盖中国移动、中国联通、中国电信。

“我们按时缴纳了手机话费,却得不到相应的优质服务,业主们多次投诉到相关运营商,但是都没有得到解决。”居民宋先生说。

9月25日10时许,对于宝宇天邑澜湾小区居民反映的问题,记者先后致电中国移动、中国联通、中国电信官方客服和宝宇物业,询问小区入伙的八九年以来,为何手机信号不好等相关情况。

回 复

截至10月7日15时,
相关部门回复如下:

中国移动:至今未回复

联通哈尔滨道外分公司9月26日回复:中国联通与中国铁塔合作,前期由中国铁塔与小区物业沟通在小区内建设基站,后期再由联通负责相关维护运营,但是,该小区物业公司不同意在小区内建设中国联通基站,建议记者去找铁塔公司。当记者表示居民的电话费交给的是中国联通,与中国联通形成服务合同而非中国铁塔时,对方没有回应。

中国电信哈尔滨分公司

客服人员9月27日回复:目前了解的情况是宝宇天邑澜湾小区楼宇密集。当客服得知记者要核实情况等待解决方案时,对方表示会有工作人员联系记者。9月26日15时30分,中国电信哈尔滨分公司办公室崔姓工作人员致电记者表示,此前中国铁塔曾要进小区安装相关设备增强手机信号,但是物业提出要一笔进场费,双方因为费用多少的问题尚未达成一致意见。如果物业允许安装相关设备,中国电信将尽快完善信号维护工作,用户的手机网络服务将会得到很大提升。

9月25日,宝宇物业一位郝姓工作人员回复:她使用的也是联通网络,信号同样不好。领导在开会,要日后有空时再汇报。9月26日14时30分,记者再次联系宝宇物业,郝姓工作人员表示,不同意安装通讯公司设备的原因是业主不同意。



欧洲新城居民手机信号弱。



海富康城A区居民手机信号截屏。

海富康城

中国移动信号较弱,5G网变E网

记者来到道里区海富康城小区,据A区23号楼2单元3楼的居民介绍,她使用的是中国移动网络,在家时手机信号大多数就是一格,给别人打电话经常拨不出去,没办法只能连接家里的宽带给别人打微信语音电话。记者在对方的手机上看到,手机信号仅有一格,对方用手机5G网络给记者发送定位,屏幕上只显示“E网”标志,10分钟后,记者还没有打开定位。记者用她的手机打开常用的短视频软件,根本无法显示视频。这位居民告诉记者,她丈夫使用的也是中国移动网络,信号跟她一样不好。

记者随后又来到海富康城B区进行实地随机走访。走进B区62号楼一楼的一家仓买,老板告诉记者,他和妻子用的是中国移动网络,接打电话断断续续是常有的事。“最让人头疼的是,别人已经扫了我的微信收款二维码,因为我的网络不好,迟迟收不到提示,每次都追着出去问顾客给没给钱。”

记者手持自己的中国联通网络手机进入仓买后,发现手机信号已由四格变为两格。

回 复

9月25日10时许,记者就此问题联系到中国移动官方客服。截至10月7日15时,中国移动未回复。

欧洲新城

手机信号弱,微信用不了

根据热线电话提供的线索,记者来到欧洲新城维也纳D座5单元3楼一位居民家,宋女士告诉记者,她手机使用的是中国移动网络,手机信号不稳定,通话时经常断断续续,要走到窗户旁信号才会好些。记者在该居民的手机上看到,信号只有两格,根本没有5G网络,手机上显示的是“E网”。记者打开对方手机的微信,却显示当前网络不稳定,无法连接。宋女士说,她常忙于工作,想给家里老人打电话问平安时,常遇到打电话不在服务区或是打不通的情况,真是让人着急。

回 复

9月25日10时许,记者就此问题联系到中国移动官方客服。截至10月7日15时,中国移动未回复。

佳通轮胎为消费者更换了新轮胎

公司:将完善售后服务,提高服务质量

报
道
追
踪

本报讯(记者 黄晏君)9月28日,本报就“哈市出租车驾驶员王先生反映佳通轮胎里侧出现凸点跑气”一事进行了报道,引起广泛的社会关注。10月6日,佳通轮胎方面已与哈市经销商和消费者取得联系,为驾驶员更换了一条全新的轮胎,并感谢媒体的监督,承诺完善售后服务。

本报报道后,佳通轮胎方面非常重视。10月6

日,东北区域负责人董经理来到哈市,与经销商和天鹅出租公司驾驶员王先生协商售后事宜,由佳通轮胎方面补偿一条新轮胎给消费者,并表示今后将进一步完善售后服务,提高服务质量。

10月7日上午,董经理来到本报编辑部,他表示,经过了解和沟通,按照哈市出租车驾驶员王先生的诉求,为他更换了一条新的轮胎,事件得以妥

善解决。“我们公司客服人员在接待消费者投诉时服务质量确实有待提高,感谢媒体对此事的关注和监督,促进我们进一步完善售后服务,同时也提醒我们今后更加严格地把好产品质量关,更好地为消费者服务。”

天鹅出租公司驾驶员王先生也与记者取得联系,对本报给予的帮助表示感谢。