



帮你办 帮你问

热线电话

18246099110

每月收19元基础费,不升4G“被关机”,市民希望“退一赔一”

中国电信:要么升级服务,要么转网

本报讯(记者 孙莹)连日来,本报持续关注市民手机网络使用问题,众多读者、网友打进热线反映他们遇到的信号弱、网络差以及通信运营商服务等方面的问题。在本报协调下,就读者网友反映的问题,部分通信运营商已上门测量信号、改进通信服务。市民可继续拨打本报热线电话18246099110反映你在手机、宽带使用中遇到的问题。

10日,市民孙先生致电本报热线反映,他为母亲购买了一张中国电信手机卡,有一次因为老人误操作,使用了四五百元的网络流量。因为花钱过多,老人十分自责,便让孙先生关闭她手机卡的上网功能,以免日后因误操作产生费用,只要能保持正常的接打电话即可。于是孙先生到中国电信营业厅为母亲办理了关闭上网的业务。后来,母亲跟随着孙先生出差到上海等地也都可以正常接打电话。今年六月,孙先生带着母亲从上海回到了哈尔滨市。他给在家的母亲拨打手机,提示是“用户已关机”,起初他以为是家中信号不好,后来他发现,只要母亲的手机在哈尔滨,拨打过去都提示“您拨打的用户已关机”,且手机也无法外拨。

“我往母亲的这张手机卡里刚存了3000元话费,为何接打不了电话呢?”孙先生向中国电信10000客服咨询。客服回复,中国电信哈尔滨分公司停止了2G网络服

务,孙先生想要正常接打电话就要办理4G、5G服务。孙先生认为:“我在办理暂停4G服务时,工作人员并没有告知我拨打、接听电话的功能也会同时被取消。在这种情况下仍然每月要交19元的基础费,那我花基础费钱买的是什么服务呢?我刚从上海回来,在那里我母亲的手机可以正常拨打电话,为何在哈尔滨就不行呢?”

孙先生再次向中国电信客服致电,投诉其在办理业务时未告知实情,要求按照相关赔付标准,对每月19元的基础费“退一赔一”。然而孙先生的要求遭到中国电信的拒绝,被告知要想恢复拨打电话的功能就要升级4G、5G,不升级就携号转网。“不解决我的问题,让我转网,这到底是什么服务?”孙先生求助本报。

针对孙先生反映的问题,记者联系到中国电信10000客服,中国电信哈尔滨分公司工号6348号工作人员表示,目前哈尔滨正打造升级4G、5G服务,如果办理该项业务暂停,就不能保证正常接打电话功能。对于孙先生提出的赔偿问题,下一步双方将继续协商解决。



回应

读者反映

家住松北区汇智环珠金贸城11号楼1单元4楼住户卢先生反映,从去年11月开始,他就发现小区中国电信手机信号不好,通话时声音突然被拉长,无法正常通话,必须挂断电话重新拨打,遇到声音拉长再挂断重拨。他将此事反映给中国电信客服,至今通话质量仍然没有得到改善。

记者核实

记者就此联系中国电信10000客服,中国电信哈尔滨分公司工号6348号工作人员表示,将与投诉者取得联系,上门进行检测。

读者反映

家住道外区和平小区2号楼9单元2楼居民李先生反映,4年前,他的中国电信手机信号突然不好了,在家时手机接不到电话,屏幕上也不显示有信号,走到窗前才勉强有1格信号,手机更是无法实现上网功能。李先生为此投诉了三四次,至今问题仍然没有得到解决。

记者核实

记者就此问题联系中国电信10000客服,中国电信哈尔滨分公司工号6348号工作人员表示,将与投诉者取得联系,上门进行检测。

威立雅启动热态运行

27.5万南岗热用户家将陆续“来气”

□本报记者 刘述波 文/摄

为确保服务区域内广大热用户温暖过冬,10日下午,威立雅(哈尔滨)热电有限公司正式启动供热系统热态运行和平衡调节,全热网各换热站根据水力工况逐步开栓送热,进入二次侧热平衡调试以及终端用户室内排气调节阶段,确保所有用户室内温度在10月20日全面达标。为此,包括哈西在内的27.5万南岗区供热用户将陆续感受到温度。



南岗部分热用户

将陆续感受到温度

10日14时许,在威立雅(哈尔滨)热电有限公司中控室内,随着倒计时结束,威立雅热电负责人按下了点火按钮,几分钟后,监控器上的温度数值开始逐渐上升。

威立雅热电相关负责人介绍,公司负责哈尔滨西南部地区的供热服务。2023—2024供热季新增供热面积149万平方米,总供热面积为3540万平方米,服务热用户近27.5万户。

据介绍,点火后会先加热一级网的水源,达到标准以后就开始对二级网也就是向居民家供暖的供热管线加温,逐步完成热态运行的试验和终端用户室内排气调节,如果一切正常,包括哈西在内的部分居民家会陆续感觉到暖气有温度。

改造老旧管网13公里

1.5万热用户受益

据介绍,为积极响应政府城市供暖系统“冬病夏治”专项行动的号召,威立雅热电本年度投资1934.6万元,完成管网改造13.03公里,涉及9个小区、近1.5万热用户。同时,在2023年夏季检修期,热电厂各专业共计完成334个大项、8719个小项的自检自修项目。

此外,该公司热网部对所属的一



级网供热管线、换热站、居民小区进行了检修维保,共完成二级网供热管线老化、阀门开关失效、堵塞等共521项供热隐患的排查和维修,并对149户居民用户进行了供热设施的维修改造,确保用户住上暖屋子。

在夏季储煤方面,截至目前,已完成储煤43万吨,达到政府储煤要求,保证了严寒期燃煤充足。

客服热线、微信报修

24小时在线

据介绍,本着客户服务至上的运

营理念,威立雅热电今年着力推进智慧化数字架构建设,共上线19项数字化工具,将工作聚焦于数字化工具建设和开发,增强精细化、智慧化管理能力,并依托于数字化工具,对运行方案、指标及运行策略提供技术支持。

在生产运行、技术、客服、检修、收费等诸多方面实现了跨越式发展。为保证供热季用户的需求得到及时有效的处理,威立雅除24小时4006225566热线外,还开通了微信公众号、微信小程序报修等多个渠道,确保热用户的诉求能得到及时有效的处理。