

# 市通信行业管理办公室负责人走进直播室回应热点问题——南通上榜“宽带中国”示范城市

用户权益如何得到切实保障?为何关闭电视付费业务如此麻烦?小区内通信信号不理想怎么办?……昨天上午,南通通信行业管理办公室主要领导与各通信运营商负责人共同走进“政风行风热线·一把手上线”直播室,就相关问题一一作出回应。

## 多措并举保护用户合法权益

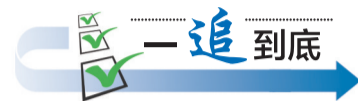
南通通信行业管理办公室副主任叶路:

今年以来,南通通信行业管理办公室组织协调全行业加快推进5G移动通信网络建设,瞄准核心技术、打造产业地标,发挥通信5G的规模效应和带动作用,引领南通产业转型升级,为加快建设长三角北翼经济中心和具有区

域影响力的创新之都增添新动能。同时,南通还上榜国家第二批“三网融合”试点城市、“宽带中国”示范城市,建成电子信息行业和船舶行业工业互联网标识解析二级节点,云计算数据中心集聚发展,高标准建设国家大型数据中心示范基地,在长三角区域形成了比较优势。

面对广大用户群体的不同

通信需求,通信运营企业在行风建设方面,不断推出网络提速降费、打击通信信息诈骗、整治骚扰电话、依托省反诈系统以及行业大数据分析平台,加强个人信息保护,强化现场检查及责任追究,切实保护用户合法权益等各种服务举措,努力提升服务品质,满足用户的更高要求。



## 雨水管道堵塞影响生活 海门街办:加紧改造争取如期完工

**晚报讯** 海门居民陈先生向政风行风热线反映的“雨水管道堵塞影响生活”一事,7日记者在实地探访后了解到,海门街道办事处已兑现“有难必解”承诺,3辆施工车辆正在涉事地点加紧施工,改造工程将在规定时段竣工。



改造现场。

陈先生家住海门区滨江街道解放东路社区农民街7号楼,楼下商铺将马桶的排污管道私自接入小区雨水管道中,造成雨水管道堵塞,居民生活受到影响。为此,小区居民多次向海门区12345热线反映此事,有关部门工作人员也到现场看过,但情况始终没有得到改善。

海门街办对12345的交办单和市民的诉求,处置情况如何?7日下午,记者赶往现场核实。记者在现场看到,3

辆大型施工作业车辆正在紧张施工,被挖开的地面水泥渣土从小区由内向外运出,头戴安全帽的工人正忙个不停。

现场一名女子说:“这件事社区也很重视,由于涉及一些住户设置的供电电线,以及电信和移动的通信缆线,加之管道建设要破墙通往相邻小区,导致前期工作造成一些耽搁。如没有意外,改造工程将在规定时间内结束。”

记者张园 周朝晖

## 用户服务有待优化

市民何先生:

今年年初,我参加了移动的“会员任我选”活动,每月都可以领取相应权益。但今年8月我在南大街多家移动营业厅领取权益时,发现移动营业厅存在权益货物存储不足、工作人员态度消极和对活动内容不熟悉等问题。虽然投诉后经过一番周

折拿到了相应的权益货物,相关负责人和工作人员也向我道歉,但我认为移动营业厅应加强相关培训和管理。

中国移动江苏公司南通分公司副总经理王恺:

以前“任我选”权益主要是线上兑换视频会员类权益,在今年上半年推出了线下兑换实

物类权益,如米、油等。

目前,营业厅实物类权益产品是通过集中采购并配送的,由于用户实际参与度情况与我们的预期存在一定偏差,导致首批采购的物资不足,出现部分渠道断货的情况。对此,我们会对实物类产品实行动态库存管理,避免此类问题再次出现。

## 业务开通容易取消难?

市民李女士:

前段时间,我发现电信号码扣费异常,查询后得知是无意间开通了两个电视点播收费项目。我想关闭业务,却无法在电视上直接进行操作。咨询电信客服时对方却表示,要带身份证到营业厅找回原来开通电视的号码并使用,才能取消电视点播收费项目。为什么扣费可以直接在主号码扣,取消收费

项目却必须用原来的号码?

中国电信南通分公司副总经理姜学梅:

在退订、销户业务办理方面,中国电信严格按照工信部的相关要求,畅通线上线下办理途径。

办理业务时都有一个固定号码作为绑定号码,但并不是必须通过该固定号码才能进行退订。李女士的主号码

是电信号码,通过手机短信验证的方式,同样可以关闭电视点播业务。这也是为了保护用户的权益,避免误开和误关的情况。

通常情况下,用户是在ITV电视机上直接退订的。对于李女士反映的无法直接在ITV相关页面关闭业务的问题,我们会在节目后进一步查询核实,看是否存在系统出现故障等现象。

## 小区通信信号不佳

市民万先生:

启东市启隆镇国瑞御江湾庄园自2021年交房到现在,通信信号一直很差,电话基本打不通,小区居民生活

存在极大困扰。

南通通信行业管理办公室副主任叶路:

考虑到启隆镇地理位置

的特殊性,我们将尽快组织运营商共同实地考察,进一步完善基础设施建设,提高网络信号覆盖率,满足居民日常通信需求。



## 强化监督管理 推动问题整改

评议监督员施建:

通信与人民群众的息息相关,对市民关心的热点问题,通管办和各家服务

商负责人回答态度诚恳、分析清晰、表态明确,与用户之间的沟通顺畅。对于节目中市民反映的问题,各单位

要明确解决问题的时间节点,行业主管部门要督促企业整改落实。

记者张园整理

## 小区环境长期来脏乱差 整改后干净整洁多了

**晚报讯** 我市通州区兴仁镇仁和家园居民向政风行风热线反映的“小区环境脏乱差”一事,有关部门处理得怎么样?7日下午,记者在现场看到,情况确有改观,即将入驻的新物业公司相关信息正在对外公示。

市民顾先生反映,仁和家园小区自从2009年更换物业公司后,小区环境每况愈下。绿化带里杂草丛生,无人打理,甚至有些建筑垃圾在绿化带堆放七八年之久。业主因不满意物业工作,不愿缴纳物业费,而物业公司因为收不到物业费,管理服务越发糟糕,形成恶性循环。

对此,通州区兴仁镇镇长吴其春表示:今年5月,镇物业办和社区居委会已组织推进小区新业委会的选举成立,新业委会将在10月初完成新物业公司的招聘工作。新的物业公司到位前,兴仁镇和社区居委会将对业主们反映的这些问



整改后的小区。

题进行兜底保障,现场逐一核实并解决。

那么,接到居民投诉的相关问题后,相关整改措施是否得到落实?记者在仁和家园实地察看后发现,小区绿化带确实比此前干净整洁多了,原来到处堆放的各类垃圾基本不见踪影,但个别区域仍有一些杂物堆积亟待“扫尾”。

“向政风行风热线反映问题后,确有一些兴仁镇和社区工作人员到现场来调研处理过,脏乱差的情况也确实得到改善。目前,招聘的新物业公司信息正在对外公示。”一名居民主动介绍。

记者张园 周朝晖