

# 网络时好时坏 售后无人接听?

## 福州一市民称,家中长城宽带的无线网络质量不佳,售后失联;记者走访核实,长城宽带福州分公司已被列入经营异常名录;福建光通互联称,已接手长城宽带客户,负责售后服务



海都记者 梁展豪 文/图

### 市民:家中网络信号不佳,售后无人接听

林女士居住在福州市台江区福建省交通规划设计院宿舍,2021年,她花费1000元办理了五年的长城宽带。她告诉记者,本月初,其家中无线网络质量明显下降,“以前网络还比较快,现在一卡一卡的,非常难用”。于是,她拨打长城宽带全国统一客服热线95079,发现已无法接通,后又拨打投诉热线,客服让她拨打福州地区的客服电话。可当她拨打福州地区客服电话并尝试多个分机号后,均无人接听。

林女士表示,她在社交平台上看到其他省市许多消费者发布了“吐槽长城宽带”的帖子,甚至还有人总结了一份“维权攻略”,她担心福州的长城宽带也存在异常。

于2016年12月8日、2019年1月28日因“经营场所无法联系”被福州市台江区市场监督管理局列入经营异常名录,后又移出;直到2021年2月4日,福州市晋安区市场监督管理局第三次将该企业列入经营异常名录,至今未移出。



福州一些小区的长城宽带的广告,已破旧不堪

### 光通互联:已接手长城宽带客户,将上门进行检修

记者拨打林女士提供的福州长城宽带电话,客服人员称自己是福建光通互联通信有限公司的客服,公司已接手长城宽带福州地区的客户,长城宽带目前已退出福州市场,售后服务均由光通悦宽带负责。

该客服人员核实后表示,林女士家确实在售后服务范围内,后台显示网络情况良好,无线网络出现断断续续的情况,可能是路由器或者宽带线路老化所致,后续将安排工程师上门检修。

为何更迭品牌后,用户并不知晓?上述客服表示,公司已接手长城宽带的客户至少三年,一直都有给长城宽带的客户服务,提供业务办理的小程序名称也是“光通悦宽带”,可能是部分合约周期较长的用户未关注到信息变动,导致不知情。

记者了解到,福建光通互联通信有限公司成立于2004年,是一家通信网络服务提供商,业务范围涵盖数据中心、宽带接入及网络能力应用。

### 消费提醒

在消费投诉平台上,“宽带”相关的投诉已达9万余条。在此提醒消费者:在选择宽带服务提供商时,务必谨慎考察。尽量选择规模大、口碑好、运营稳定的企业,避免选择可能存在经营风险的品牌。签订宽带服务合同时,一定要仔细阅读合同条款,明确双方权利义务。倘若遇到企业售后失联等问题,应及时向相关部门投诉,或通过合法途径维护自身权益。

### “3·15”维权行动报料

- 1. 拨打海峡都市报报料电话968880;
- 2. 关注海峡都市报官方微信公众号,私信留言;
- 3. 下载海峡都市报官方客户端“智慧海都”,在“我的”界面,点击“我要报料”进行报料。

### 走访:公司注册地不实,三次被列入经营异常

25日,记者来到林女士家中,通过软件测试,当时网络情况显示正常。林女士称,家中网络时好时坏,当天早上还出现断连情况,下午又恢复正常。记者在现场继续观察了20多分钟,这期间未出现断连现象。

记者在地图软件上搜索,未找到长城宽带的福州服务网点。按照长城宽带网络服务有限公司福州分公司的企业地址,记者来到晋安区鼓山镇埠兴村埠兴支路333号的三三建材市场,经市场多名保安核实,该企业注册地址并不存在。企查查信息显示,该公司分别

于2016年12月8日、2019年1月28日因“经营场所无法联系”被福州市台江区市场监督管理局列入经营异常名录,后又移出;直到2021年2月4日,福州市晋安区市场监督管理局第三次将该企业列入经营异常名录,至今未移出。

## 漳州“AI公务员”上岗 政务服务开启智能化转型

海都讯(据福建日报)“大噶厚(大家好)!我是您的AI小助手‘候喜’!24小时在线,无论是查找办事,还是陪您聊天解闷,我都在这里随时待命!”25日下午,漳州市民林先生打开“漳州通”App,在“AI公务员”的指导下,顺利将公积金

还款方式改为按月还贷。24日,漳州首个“AI公务员”上岗。“之所以取名‘候喜’,是闽南语‘好势’的谐音,即‘事情办得好’。”漳州市行政服务中心有关负责人介绍,“候喜”上岗,意味着漳州在全省率先完成政务服务领域DeepSeek R1全尺寸

671B模型本地化部署,构建了本土化深度融合政务服务场景的专业模型。

据介绍,“候喜”的最大亮点就是深耕漳州,它海量学习了漳州有关政务服务的15万份政策文件,打造了“大模型+思维链”的强大内核,形成了超400万字

的本地知识库。前期测试中,“候喜”在政务办事领域的解答精准度超过95%,实现了政策咨询更专业、办事指南更精准、服务体验更贴心、流程优化更高效。

有别于传统政务咨询类App,“候喜”不仅能咨询,而且能办事。它创新推

出了“边问边办”服务模式,群众在咨询办事的过程中,系统能自动推送“网办入口”或精准化提示线下窗口预约时间。

和普通公务员不同,“候喜”全天无休、随叫随到,提供7×24小时不间断服务。只要群众有诉求,都

会立刻响应。据悉,漳州“AI公务员”上线第一天,群众访问次数超过1.8万次,咨询问题数量超过8000件,通过“候喜”提供办事入口点击量超过2200次。上线首日,群众咨询问题以身份证、公积金、医保等便民服务事项为主。

## 电动车停放场所应安装独立式火灾探测报警器

### 《福州市消防条例》将于3月1日起实施,明确消防重点,强化防控措施

海都讯(据福建日报)2月25日,《福州市消防条例》(以下简称《条例》)颁布实施新闻发布会在福州市政府新闻发布厅召开。会上介绍,《条例》分为六章共五十一条,包括总则、火灾预防、消防组织、灭火救援与监督、法律责任及附则等方面的内容。《条例》聚焦火灾防控的重点难点问题,加强消防规划与建设,实行消防安全重点单位名录管理制度,加强重点场所管理,明确相关建筑的消防技防要求,紧抓重点事项管理,该《条例》将于今年3月1日起实施。

### 自建房单层居住人数超30人,每层至少设两部疏散楼梯

消防工作在于“消”更在于“防”。此次消防条例修订重点对火灾防控措施作了专章规定,坚持问题导向,既考虑消防安全又兼顾民生需求。福州三坊七巷、上下杭等历史文化街区部分道路布局较复杂,里面较多为木结构或砖木结构的传统风貌建

筑,还有不少是文物保护单位,一旦发生火灾,可能造成不可逆的损失。为此,《条例》对历史文化街区的火灾防控作了专门的规定,要求加强防火巡查,消防安全要纳入日常网格化管理,以及不得在其保护范围内生产、储存、经营爆炸性、易燃性等

危险品。

据了解,福州市现有15个工业园区,特别是其中2个化工园区内的一些石化企业是消防安全重点单位,《条例》对工业园区以及园内相关企业的消防设施配备、消防应急措施等作出明确的规定。

此外,《条例》从面积、楼

层、装修材料等方面强化村(居)民自建房的消防要求,减少火灾发生风险。如村(居)民自建房提供他人居住或者从事生产经营的,单层建筑面积超过二百平方米或者单层居住人数超过三十人的建筑,每个楼层至少设立两部直通室外的疏散楼梯。

### 托管机构等场所,应增设可联网的独立式火灾报警器

电动自行车作为福州市民日常出行的重要交通工具,其停放与充电问题已成为消防管理的重点事项。为此,《条例》对电动自行车的停放场所和充电设施作了具体的规定,如公共场所等配套建设的电动自行车停放场所和充电设施,应当按照要求安装独立式火灾探测报警器和简易自动喷水灭火系统,并规范了电动自

行车的充电行为。此外,针对老人、儿童、残障人士等弱势群体,《条例》第十六条明确,福利院、老年人照料设施、幼儿园、学生宿舍或者午休室、未成年人校外培训机构以及托管机构等场所,即使国家消防技术标准未要求安装火灾自动报警系统,也应增设可联网的独立式火灾报警器。

海都记者 陈逸之