

# 长城宽带办理两年至今无法使用

周先生拨打早报热线82888000求助 经记者协调长城宽带承诺最快一周内退费

出击 我们在新闻最前沿  
帮办 我们就在您身边

## 宽带办理两年 一次都不能正常使用

周先生告诉记者,2022年7月的时候,他是在长城宽带的小区推广活动中了解到他们这一品牌,经过工作人员的一番推销介绍,周先生决定去他们位于乐陵路101号的长城宽带信息服务中心营业部办理1000元66个月的100M宽带套餐,“当时营业员介绍得很好,便宜、实惠、好用,还上门安装,如果有问题可以随时无条件全额退款。”

然而等到了宽带装好后,周先生却发现宽带无法正常使用,一直在反复连接,反复掉线,每次连上持续不了五秒就会断开重连,导致电视完全没办法使用。随后周先生联系了长城宽带的售后维修人员,维修人员虽然积极上门处理,但是来了三五次,问题未曾得到解决,“他们上门解决的时候我也在一旁观察了,

无非就是将路由器断电又插电,根本解决不了问题。”周先生对于售后服务人员的处理方式非常不满意,又拨打官方网站上的投诉热线,工作人员告诉他,想解决现在的问题,只需要花费500元将宽带进行升级,周先生同意了对宽带进行升级。2023年2月,长城宽带的工作人员上门对周先生的宽带进行了升级,然而这次升级过后,网络依然无法连接,依旧是反复连接,反复掉线,联系售后工作人员依然表示上门维修,但上门维修后仍无法解决问题,“这宽带办了两年了,我就没用上过一次,现在我也不指望他们给我进行维修了,只想让他们兑现当时无条件退款的承诺。”

### 长城宽带受理退款申请 最快一周给消费者退款

对于周先生的诉求,记者联系了周先生当时办理宽带的位于乐陵

7月4日上午,市民周先生拨打青岛早报热线82888000反映,2022年7月他花费1000元办理了66个月的长城宽带,然而办理后一直无法正常联网使用,周先生又不断联系长城宽带维修,后又在2023年2月在长城宽带工作人员的指导下花费500元对宽带进行了升级,但升级之后依旧无法使用,无奈的周先生联系到记者,希望记者帮忙协助解决。

路101号的长城宽带信息服务中心营业部,该营业部的工作人员告诉记者,他们这边只负责售前登记派单,并不负责相关的售后服务,售后服务需要联系他们的线上客服。

随即记者拨打了长城宽带全国客服电话,客服人员告诉记者,周先生想要无条件退款是完全可以的,只需他拨打客服电话进行申请,就会有退款部门的人员对此事进行受理,但当记者问到退款时间时,对方却表示,“一般都是3—6个月的处理时间,也可以办理加急”。

7月5日,周先生拨打了长城宽带全国客服电话提交了退款申请,7月8日,长城宽带的工作人员电话联系周先生,表示他的退款申请已经受理,需要等待一定时间走流程。7月9日,记者再次联系到了长城宽带退款部门的负责人,负责人表示,周先生的问题已经向公司进行了提交,退款事宜的相关流程正在进行中,最快一周就可以给周先生退款。

观海新闻/青岛早报记者 滕丹宁

记者帮办 82888000

## 有需要联系我们

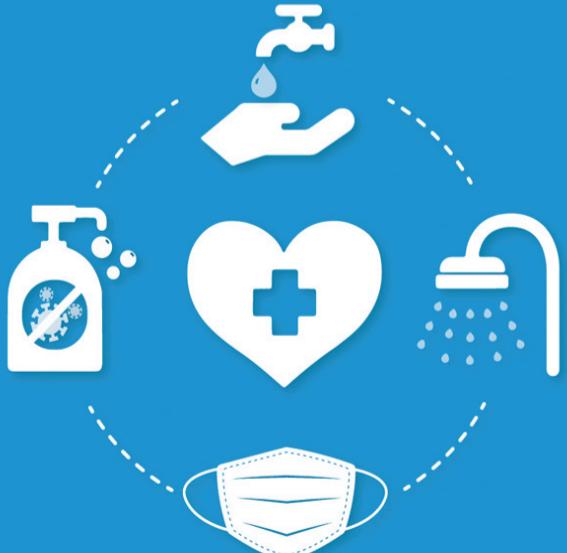
如果你在青岛生活、学习、工作中遇到难解决的烦心事,或者发现一些有意思的社会现象以及话题,都可以通过青岛早报热线电话82888000或在青岛早报微信公众平台留言联系我们,青岛早报“热线帮”当值记者将第一时间与你联系,做好沟通的桥梁,帮你一起想办法。



微信  
公众  
号

“文明健康 绿色环保”公益广告

## 卫生健康 良好习惯



青岛市精神文明建设委员会办公室

“文明健康 绿色环保”公益广告

## 绿色出行 低碳生活



青岛市精神文明建设委员会办公室