

# 连续打了11天电话不见来人 长城宽带退费怎么这么难?



严勇杰 绘

本报讯(记者 殷欣欣) 陈先生家里的长城宽带使用效果不佳,反复维修也解决不了问题,想退网却找不到人:客服热线说要营业厅办理,可营业厅天天门开着,宁波分公司也早从注册登记地址搬离,再打客服热线说是会派工作人员上门办理,可迟迟没有任何动静。陈先生近日拨打本报热线87777777反映说:“我已经连续打了11天他们的客服热线,就是不见人来,真是请神容易送神难!”

陈先生家住丹凤三村,2014年10月份,他家包了三年50兆的长城宽带。陈先生说:“当时是我父亲办理的宽带,我还外地读书。去年我毕业回宁波,发现家里的网速一直很慢,根本达不到50兆,而且经常有视频卡顿、网站打不开的现象。从去年十月份开始到今年三月份,多次联系他们工作人员上门维修,但问题一直没有彻底解决。”

陈先生决定将家里的网络退掉。上个月,他致电长城宽带的客服电话,对方说要找到营业中心才能办理。陈先生找到长城宽带位于通途路276号的客户服务中心,发现门开着没有人。然后,陈先生又找到长城宽带位于环城北路西段的宁波分公司,发现对方也早已搬离。“我前后跑了5次通途路的客服中心,最后好不容易逮到一次有人的机会。当时那个工作人员也刚从公交车站走过来开门。“他帮我算了一下还能退费177元,他说还有个机顶盒要退还,到时会派人上门取并把退款手续办了。”陈

先生说,那个工作人员跟他说了几句后马上关门离开了。

陈先生说,自己回去等了几天,不见对方派人来。他只好再次致电客服热线,“天天打客服热线,今天还打过,催对方赶紧上门办理,可已经连续打了11天了,到现在都没有见人。”陈先生郁闷地说,拖到宽带到期了是不是就不用退费了?

昨天,记者致电长城宽带客服热线,询问宁波客服网点电话或者宁波分公司目前的办公地址及电话,对方一问三不知,说稍后会联系相关人员给记者回电话。电话迟迟没有等来,记者再次拨打客服热线,不久有一位宁波分公司的工作人员王先生打来电话,他说仅代表个人与记者交流。

记者将陈先生的情况反馈给王先生,他说正常情况下,关于长城宽带的任何问题一般打个客服电话就能解决——会派工作人员来电沟通或者上门服务。但是最近,因为公司人员变动比较大,人手不够,所以客服才会要求用户自己就近去客服中心办理。同样也是因为人手不够的原因,所以迟迟没有人上门为陈先生办理退费。“我们正在招人培训上岗,尽快解决这个问题。”

至于客服中心为何没人?宁波分公司为何搬离?王先生说,公司目前正在调整,逐渐由线下转移到线上。以后线下客服中心会减少,分公司搬离了原址,目前正在寻找新的场地办公。

## 立农集团启动大会暨茶在旅途品牌发布会在甬召开



日前,立农集团启动大会及旗下茶在旅途品牌新闻发布会在星创空间隆重举行。

发布会现场社会各界精英应邀而至,场面庄重而又不失愉快,有关方面领导;中小企业联盟世界经济研究中心执行秘书长企业家导师、战略投资家、中国商业心理第一人颜永良老师等重要嘉宾发表

了重要讲话,肯定了立农集团未来的发展优势。宁波立农控股集团有限公司创始人雷望华、茶在旅途品牌运营负责人张雪勤向各位媒体及来宾介绍了立农集团及茶在旅途的发展规划。

据悉,茶在旅途源自于革命圣地江西井冈山,是江右商帮茶文化行业里的新锐标杆全国连锁品牌。茶在旅途隶属于立农集团,由江西井冈山人雷望华先生创办。主要经营茶叶种植销售,茶具的生产加工,茶餐厅的直营加盟。目前在江西井冈山,宁波海曙,宁波鄞州,舟山定海,舟山沈家门,上海,安徽芜湖设有分公司。未来,茶在旅途将努力打造茶文化推广及茶文化旅游产业的全国知名品牌。

张小飞/文 张峰/摄影

本报热线  
87777777

## 路遇车祸伸手援助 余姚一对医生夫妇救人不留名

本报讯(记者 孙美星 通讯员 赵忆帆) “我们刚从杭州出院回来第二天就去交警大队问,到底是哪个好心人帮了我儿子,结果那边没人知道。好容易打听到这里,我们全家都要谢谢他!”

前几天,左臂打着固定带的小陈在父母的陪同下来辗转来到余姚市人民医院,当面感谢做好事不留名的一对医生夫妇。原来半个多月前,这两位医生在车祸现场救助过这个小伙。

半个月前的一个下午五点多,家住慈溪庵东的小伙子小陈,开着摩托车经过芦庵公路长河路段,在躲避车辆时摩托车失控,小陈被甩飞出去后重重地砸落在地上。

当时的他头破血流,倒在马路中间无法动弹,地上大片的血迹吓到了围观群众,大家束手无策。此时余姚市人民医院的严洋、潘小红夫妇正开车回老家吃饭,看到这一幕,立刻靠边停车查看。

潘小红仔细查看后,发现小陈的心跳呼吸还算稳定,但是意识有点模糊,头部的伤口很长很深,仍在汩汩地流血,继续失血会很危险。

“车里有急救包,我去拿!”严洋跑过去从后备箱拿来了急救包,将纱布、绷带取了出来,潘小红医生不顾满地的鲜血,蹲在伤者旁边立即进行包扎止血,并且轻声安慰着他。等救护车赶到现场,他们协助随车医生将小陈抬上了车。

小陈父母告诉笔者,儿子被送到慈溪人民医院处理外伤后,因为病情危急,又转院到了杭州的邵逸夫医院。因为脑震荡加上颅内出血,小陈一直高烧昏迷了9天才恢复神智。小陈头上缝了30多针,锁骨也骨折了,全身还有多处大大小小的伤口。不过经过及时抢救和治疗,现在已经没有大碍了。

从杭州出院回到宁波后,小陈一家人想着的第一件事就是找到救命恩人。

据了解,严洋和潘小红都是余姚市人民医院的医生,严洋是放射科医生,潘小红是急诊留观病区副主任。当天他们救了人之后,也没对别人说起,直到小陈一家到来,大家才知道是他们做的好事。

## 痴呆老太逆向行走被撞倒 交警求助朋友圈找其家人

本报讯(记者 陈焯 通讯员 夏培蕾 戚芳儿) “这个老人因交通事故受伤住进龙赛医院,身份不详,有点老年痴呆。目前联系不上家人,如有知情者,请联系镇海交警大队。”前天晚上9点半左右,这样一条微信在朋友圈迅速刷屏。发微信的是蛟川交警中队民警姚辉,当晚他处理了一起事故,伤者是一位老太,身上无身份信息。所幸,求助朋友圈两小时后,老太的家人终于找来了。

记者了解到,前天晚上7点20分左右,在镇海镇骆路与雄镇路路口附近,一位老太颤颤巍巍地逆向行走在机动车道的最中间,迎面驶来的车辆,踩刹车的踩刹车,能变道的赶紧变道。之后,老太“哎呀”一声摔倒在地,原来一辆黑色吉利帝豪躲闪不及,虽然踩了刹车,但还是不小心蹭到了她。

车上坐了一家三口,见状立马下车报了警。当天的执勤民警是镇海蛟川交警中队的姚辉,他们一道把老太送进了龙赛医院。经诊断,老太右膝盖骨裂,身上多处有皮外伤。担心老太住院后的护理问题,司机请来了护工陪夜。

人是没有生命危险了,可随之而来的问题还是让姚辉很头疼。老太耳朵不灵,一口的山东话,还有点老年痴呆,根本没法沟通,只是反复地讲自己住在镇海,而身上又找不到任何能证明身份信息的物件。

姚辉马上跟120指挥中心汇报,指挥中心给当地各个派出所发了指令,可因为家人没有报警,到晚上9点多,也没有得到一点反馈。

随即,姚辉又在自己的朋友圈发了一条寻人信息,并在自己各个微信群里都发了一遍。一经扩散,果然传来了消息,当晚11点多,家人根据寻人信息打来了电话。

老人姓徐,听家人说,她今年87岁了,家住招宝山派出所附近的一处小区。因为当晚家里宴请客人,忙里忙外的,根本没注意到老太是什么时候走出去的。小区距离事发地点有一两公里,老太身上没带一毛钱。