



沈阳沈河区老人遭遇鹏博宽带退费难 两个月了,还在走流程!

3月23日,“辽沈帮帮帮”记者来到沈阳市沈河区高官台家园小区实地探访,刚走到小区门口,就看到墙上贴着醒目的鹏博宽带广告,“100%真诚服务”“200%真实网速”等宣传语格外醒目。

据了解,潘阿姨和老伴于2019年3月17日正式安装了鹏博宽带,合约期长达10年,到期时间为2029年3月17日。“我们想着一次办10年,省心又划算,没想到成了现在这个样子。”说起这段时间的遭遇,老人仍然很气愤。

潘阿姨称,第一次断网发生在2025年5月的一天,当天早晨,潘阿姨像往常一样打开电脑,却发现网络突然中断。“我赶紧给客服打电话,对方说小区改造,必须续费才能恢复网络。”潘阿姨说,她和老伴年纪大了,对网络相关事宜一窍不通,被客服说得一头雾水,一心想着赶紧把网络恢复了,就答应了续费。通过客服,潘阿姨与鹏博宽带的工作人员加了微信,在工作人员的指导下,她和老伴来到东站附近的鹏博宽带营业厅,缴纳了799元,办理了两年续费,鹏博宽带也出具了一份入网协议,上面写着:续费799元,200M24个月+光猫。宽带到期日为2031年3月17日,不会再有任何升级项目,保证用户正常用到期,后续如有升级,一律免费。

潘阿姨告诉记者,本以为续费后能安心用网,可让她没想到的是,2026年1月20日一早,网络再次突然中断。“我给客服打电话,告诉我会有人联系我,之后一个女的给我打来电话,告诉我得续费才能继续用。一听到这里,我就很生气,去年我都续费两年了,协议上也写了,保证正常用到期。我也给去年指导我续费的那个工作人员通过微信留言,打语音电话,对方是微信不回、语音电话不接,如同消失了一样。我又多次联系鹏博宽带,要求给我恢复网络,却无果。我当即就跟客服申请了退费!”

之后的日子里,潘阿姨和老伴又多次拨打鹏博宽带客服电话交涉退费,可每次得到的回复几乎都一样:“已经记录下来,等着走流程。”

“我们年纪大了,不太会用智能手机,电脑断网后,连视频通话看孩子都做不到,平时查个药名,看个新闻也不行。”潘阿姨无奈地说,一次次的交涉无果,让她既气愤又无助,夜里常常因为这事睡不着觉,老伴也因为来回奔波而生气上火。“已经等了有2个月了,为了尽快退费,从3月初开始,我几乎天天给客服打电话,依然让我们等着。”

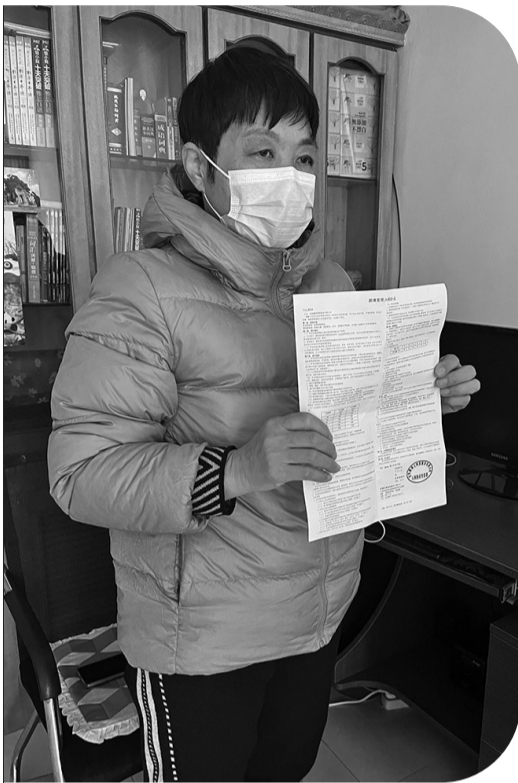
记者联系鹏博宽带客服,对方表示,已经记录下来潘阿姨的诉求,并做加急处理。

3月31日,潘阿姨告诉记者,鹏博宽带方面联系她了,双方协商好退款金额后,潘阿姨在用户退费审批单上签了字。“自称是第三方公司的人,和我见的面,告诉我签完这个,就是等鹏博宽带给打款了。”

从潘阿姨签字的用户退费审批单上可以看到,在确认符合退费条件后,在60个工作日内退费。

潘阿姨何时能收到鹏博宽带的退费,“辽沈帮帮帮”将持续跟进事件的进展。

本报记者 周学芳 朱柏玲



潘阿姨希望能尽快解决鹏博宽带退费难的问题。 本报记者 朱柏玲 摄

有急难愁盼事 找“辽沈帮帮帮” 找记者帮忙 总共分三步

生活中遇到急难愁盼事,就找辽沈帮帮帮。
第一步:下载“辽望”客户端;
第二步:找到“辽望”客户端“帮帮帮”频道;
第三步:点击“请您留言”栏目,直接上传图、文、视频诉求信息。

我们将认真倾听您的每一件诉求信息,多渠道沟通协调,全心全意帮办、帮问。

识别二维码, 下载辽望客户端 同时,您也可以拨打辽沈晚报新闻热线:024-22699110。



消防员在灰烬里抢出现金



清点找到的现金。 消防供图

本报讯 记者张宇报道 4月5日,庄河市兰店乡磨石房村一处厦子突发火灾,新华路消防救援站火速到场处置。灭火过程中,受灾户主心急如焚地赶到现场,神色慌张地向救援人员说明,厦子内存放着一笔现金,尚未取出。

面对仍有残火的现场和复杂的环境,消防人员没有丝毫犹豫,立刻抽调人员,不顾现场的高温、浓烟与杂物,进入厦子内开展财物搜寻工作。他们拨开燃烧后的杂物与灰烬,不放过任何一个可能的位置。经过一番细致的搜索,最终成功在火场中找到这笔现金,交还给了焦急等待的户主。

电动车绕行、行人提心吊胆…… 小区门口那个坑修好了

本报讯 记者周学芳报道 近日,沈阳市苏家屯区科圣花园小区居民刘先生拨打12345热线,反映了一件“闹心事”:小区西门门口的非机动车道路面上,不知何时出现了一个大坑,过往行人和非机动车稍不注意就可能发生意外,存在着极大安全隐患。

接到群众诉求后,苏家屯区热线平台工作人员迅速与城管部门核实情况,经现场勘查确认,该处塌陷系排水管道与市政管网连通处发生漏水,长期冲刷导致路基松动,最终造成路面塌陷。问题根源明确后,热线平台依据确责清单,精准将工单分派至区水务局,确保责任主体清晰、处置链条顺畅。

苏家屯区水务局接到诉求后第一时间组织人员赶赴现场,迅速在塌陷区域周边设置安全提示栏和警示标识,提醒过往行人和车辆注意避让,严防次生事故发生。

设置好安全防护措施后,水务局立即调配专业施工人员和机械设备,对塌陷位置展开争分夺秒的抢险维修。经过连续紧张施工,塌陷的大坑被以最快速度填平,路面恢复平整,安全隐患彻底消除。

“打了12345,没想到又快又好地解决了!”反映问题的刘先生亲眼见证了从反映诉求到问题解决的全过程。如今,路面恢复了平整,早晚高峰骑车经过的人们不再需要绕行或急刹,那颗悬着的心也终于落了地。

志愿者1天救了3名游客

本报讯 记者贾琼报道 4月4日,鞍山市蓝天救援队志愿者在千山接连救援3名游客,安全将游客抬下山。

当天上午10时,鞍山市蓝天救援队服务中心接到求助电话,求助人在电话中表示,自己在爬山途中进入未开发区域后迷失方向。救援人员根据求助者所在位置,立即前往求助者所在山中位置开展救援行动。救援人员于辉、肖建东向求助者描述的位置开展搜救行动,一个小时后,救援人员在一处没有路的山坡发现求助者,安全带其下山。

下午2时,救援服务中心再次接到求助,有游客受伤急需救援。救援人员很快便抵达受伤游客所在位置,立即对受伤游客进行伤口包扎处理,半小时后,第一梯队7名队员组成转运小组,将伤者固定在担架后向山下转运。就在转运伤者的时候,救援队指挥中心再次接到求助电话,队员林洪宇等人立即前往另外一名游客方向进行搜救,经过40多分钟的攀爬,救援人员抵达求助者所在位置,并对其伤口进行简单处理。在救援人员的帮助下,两名游客安全抵达山下后,分别移交给120急救医护人员和家属。



救援人员用担架将游客抬下山。 受访者供图