福建省通信管理局

闽通信办函〔2025〕71号

福建省通信管理局公开办
关于沈世智申请政府信息公开的复函

沈世智：

您向我局提交的《福建省通信管理局政府信息公开申请表》收悉，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》规定，现答复如下：

关于您申请公开我局对联通公司“宽带限速问题”的责令整改通知书及联通公司整改情况报告的相关内容，依据《中华人民共和国政府信息公开条例》第三十六条第（二）项规定，我局予以公开，具体详见附件。

如对本答复不服，可在收到本答复之日起60日内向工业和信息化部申请行政复议，或者在6个月内向福州市鼓楼区人民法院提起行政诉讼。

特此函复。

附件：1.责令改正通知书

2. 泉州联通关于相关问题的整改报告

福建省通信管理局公开办

2025 年 12 月 25 日

附件1

福建省通信管理局

责令改正通知书

闽通信改字〔2025〕139号

中国联合网络通信有限公司泉州分公司：

根据用户059505014516宽带号码投诉及你公司反馈情况，你公司在无明确证据证明用户将（059505014516）宽带用于经营性活动的情况下，多次对其宽带进行限速。该行为违反了《中华人民共和国电信条例》第四十条第三款“电信业务经营者在电信服务中，不得有下列行为：（三）无正当理由拒绝、拖延或者中止对电信用户的电信服务”的规定。

现根据《电信条例》第七十四条规定责令你公司改正，并向电信用户赔礼道歉，赔偿电信用户损失；拒不改正并赔礼道歉、赔偿损失的，处以警告，并处1万元以上10万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。另，现要求你公司根据与用户签订的服务协议恢复（059505014516）宽带速率，并妥善处理用户诉求。此件纳入电信服务红黄牌警示机制应用范围，责任单位：中国联合网络通信有限公司泉州分公司。

有关情况请于2025年11月30日前书面反馈我局。

福建省通信管理局

2025年10月29日

抄送：中国联合网络通信有限公司福建省分公司。

附件2

中国联合网络通信有限公司泉州市分公司文件

泉州联通〔2025〕157号

泉州联通关于相关问题的整改报告

福建省通信管理局:

贵局《责令改正通知书》(闽通信改字〔2025〕139号)已收悉，接该通知书后，我公司高度重视，立即对照通知书要求开展全面核查和整改。现将自查整改情况报告如下:

一、用户投诉情况说明

关于用户向我司反映宽带降低速率，无法正常使用的问题。经核查，本次涉及用户宽带（号码059505014516）自2024年12月起因流量使用明显异常于普通家庭宽带，故用户被降低上行速率,同时用户对我司提交证明其擅自将家庭宽带用于经营性活动、私自更换企业级光猫的证据不认可引发用户投诉。

二、责令整改情况说明

（一）恢复宽带速率：我公司已于2025年8月20日完成用户号码 059505014516 宽带约定上行速率的恢复工作。

（二）处理用户诉求：我公司于2025年11月17日15:08:47联系用户再次沟通解释，并向用户致歉，告知拟为用户申请1个月58元套餐费用补偿，用户不接受，表示已经再次上诉，要等二审判决结果，故暂未执行退费。

（三）建立长效机制：优化服务前端，完善入网协议条款，保障用户知情权，提升服务水平。加强宣传引导，通过普及宽带安全并合规使用的常识，从源头减少用户对宽带使用的争议。

特此报告。

附件：2025年11月17日回复录音及音译

中国联合网络通信有限公司泉州市分公司

2025年11月27日

附件：

2025年11月17日回复录音音译（166[redacted]8964）

【坐席】您好，我是福建联通服务质量监督人员，工号47044，请问您是手机号码166[redacted]8964机主沈先生吗？

【客户】你哪个公司的？

【坐席】泉州联通公司的。

【客户】等一下。

【坐席】有听到吗？

【客户】你说。

【坐席】针对沈先生之前有通过福建省通信管理局反映宽带059505014516上行限速争议问题，对于我们前期处理不满意，现在是给您回访，请问您现在方便接听电话吗？

【客户】你回访的目的是什么？

【坐席】哦，就是说您这边宽带我们这边是有确认059505014516目前有处于正常的网速状态嘛，那您的宽带关联的手机号码166[redacted]8964套餐是为“全家福58元”，那实际包含了移网200分钟的国内语音，还有移网国内通用流量30G，账户是为059506008182的宽带，还有059505014516的宽带的业务资费，那宽带并没有单独出账的。那给您造成不好体验，确实是非常的抱歉，那出于处理的一个诚意。。。。。。

【客户】我现在不接受你们的口头道歉啊，我已经另外去起诉，你们对我进行这个书面道歉。然后呢，这个案件一审这个限速的事情还在二审啊。

【坐席】嗯，目前的话就是说，我们如果是说在电话上可以给您沟通处理，我们也是非常有诚意，然后给沈先生您解决该问题的。那我们公司就是说给您申请退还一个月的手机套餐费 58 元，那请问。。。。。。您看一下，我们这个现金退费，还是我们是以话费的形式存入您的手机号码。。。。。

【客户】判决都还没生效呢，你退什么。。。。。。

【坐席】那非常抱歉，那很遗憾不能给您提供满意的一个服务，那如果是说 58 元我们在 3 个工作日存到您的。。。。。。话费形式，您看一下，就是说存到手机号码 166[redacted]89。。。。。，

【客户】你不要给我存，现在判决还没有下来啊，等判决下来，二审判决完了再说。

【坐席】嗯，那您看一下，如果是说您不满意，是否有其他新的意见，我这边也可以再给您做相应的一个反馈的。

【客户】没有必要，我 5 月份、4 月份的时候跟你们说这个事儿的时候，我态度也很诚恳啊。是你们一步步把我逼成现在这个样子的，那我不管。

【坐席】嗯，那您看一下，就是说如果您对于 58 元的费用您不认可，我们意见就先给您保留。

【客户】没啥好说的吧，再见，我睡觉了。