



# 第32届 夏令热线

联合主办 新民晚报社 市建设交通工作党委 市住房城乡建设管理委 市交通委 市水务局 市绿化市容局 市城管执法局 市房屋管理局 上海广播电视台

# 居民小区信号差，「数字障碍」如何破解？

## 新测评

### 现场

### 建言

### 测评

本报记者 陆常青 李晓明 志愿者 张梦滑

数字化时代，生活的方方面面都要用到通信网络。城市中高楼林立，再加上地理位置、建筑布局等多重因素的制约，部分居民小区存在“通信网络信号覆盖不佳”的困局。

近日，多个小区的居民向新民晚报夏令热线反映，其所在小区通信信号差，存在人“失联”、车“失智”的情况，给日常生活带来很大困扰，甚至存在安全隐患，呼吁相关部门联合推进小区通信网络改进工程，提升通信覆盖面与质量，扫清小区的“数字障碍”。对此，记者进行了调查测评。

## 万科天空之城

### 手机信号曾“弱到爆”

去年，家住青浦区崧泽大道2229弄万科天空之城5期虹之森小区的多位业主反映，他们踏进小区和家门，就处于“与世界失联”的状态，手机信号“弱到爆”。

业主张先生说，他有两张手机卡，一张移动，一张电信。“我测试了一下，移动显示是彻底没信号，电信的只在一个小房间的角落才勉强有一格信号，但也没办法接通手机。”张先生说，“不仅家里和电梯里没有手机信号，通道及地下室也是如此，整个小区除了室外有微弱的信号，其他区域大多没有信号。”

记者来到小区，随机在小区实地测试，从室内到室外，从楼上到楼下，所经之处无论是移动、电信还是联通，手机基本处于无法接通的状态。业主们之前曾请来专业机构检测，小区内的信号覆盖确实存在较大“盲区”，通信信号强度等相关指标没有达到国家标准。

记者多次与相关部门沟通联系后，中国移动回复称，崧泽大道2229弄确实存在信号盲点的问题，已启动了新基站的架设报批工作。中国电信则反馈，附近已布置基站，针对业主反映的问题，将派工作人员去现场检测信号、调试处理。

近日，记者再次联系上小区业主张先生，他欣喜地表示，目前小区里的信号已基本覆盖和恢复，困扰小区居民的苦恼已基本解决了。

## 仁恒珊瑚世纪

### 移动网络信号非常弱

近日，家住浦东新区康涵路188弄仁恒珊瑚世纪小区的瞿先生反映，小区移动网络信号非常弱，给居民们的生活带来了诸多不便。

瞿先生告诉记者，小区是去年1月交付的，业主们入住后发现，家

里的手机信号非常微弱，楼梯、电梯、地库等公共部位更是几乎没有信号。“电话打不通、接不到，微信、短信也很难发出去。”

记者来到小区实地测试，业主瞿先生家一百多平方米的房内，仅客厅有微弱的2格2G信号，其余位置几乎都是“信号盲区”。瞿先生说：“客厅虽然有2格信号，但只是表象，根本无法连接网络。主卧那边就完全没信号了，厕所几乎处于失联状态，电话根本无法接通。”

记者还走访了小区部分楼栋的消防通道、电梯等公共区域，一路上瞿先生尝试与记者发微信、打电话进行测试，结果发现都很不顺畅。

采访过程中，小区不少业主也向记者大吐苦水，自入住以来，因手机没信号耽误了不少事。“送家具和送快递、外卖的小哥根本打不通电

话，太耽误事情了。”

如此不便，已成为居民迫切需要解决的问题，不少居民也拨打了12345市民热线反映情况。据记者了解，近日中国移动的工作人员已上门对小区信号进行了测试，确认了小区的信号覆盖程度确实不高。运营商将考虑在小区内增设信号放大器以解决居民们的燃眉之急，相关审批程序正在受理中。

## 柏悦江湾

### 地下车库信号“缺失”

“一进地库就失联，无法使用充电桩或者车载应用。”家住宝山区淞湾路390弄柏悦江湾的何女士反映，小区地下车库存在信号“缺失”问题。何女士反映，小区是今年7月刚交付的新房，住户有几百户。

速度、低延时等优点，但也存在辐射传播能力较弱、抗干扰能力较弱等问题。城市中，一个5G基站辐射范围直径约200米，要保证信号覆盖，就必须确保设置基站的密度。

尽管早在2007年，国家相关部门就有文件明确要求通信基础设施要纳入住宅项目的工程概算中，但在以往的实际操作中，这方面的工程建设通常由各大运营商负责，所以开发商们自然对之“不闻不问”。到了2020年，国家相关部门为避免

### 基站布局应满足需求

记者在调查中了解到，目前我国采用的5G通信技术虽然有着高



万科天空之城之前手机信号差 受访者供图

英郡雷丁业主纷纷反映“手机信号不好” 受访者供图

“只要一进入小区的车库，手机就没信号，实在不方便！”

随着新能源车的普及，小区居民扫码充电、扫码停车的需求激增，地下车库没有网络带来的“痛苦”越来越深。小区其他业主也向记者反映：“只要一到停车场，手机直接没信号，如今用智能手机开、锁车门较普遍，时常有业主因手机无信号锁不了车门。”

小区还安装了为电动自行车提供充电服务的设备，用户需要扫码支付，同样离不开网络。“居民给电瓶车充电，进行扫码付费时，因为地下车库没信号，大家只能扫码后快速返回地面，才能通过微信或支付宝完成费用支付，很不方便。”

为了解决车库“断网”问题，小区居民多次向有关部门反映诉求，但一直收效甚微。近日，小区居民向记者表示，三大运营商已有了“说法”：中国移动表示将在小区旁建立铁塔基站以增强信号，并在年底有望引入小区；中国联通回复暂时没有计划推进和解决；中国电信表示基础设施是联通的设备，需要根据中国联通的推进才能跟进解决。居民们希望后续通过开发商、物业、居委会及相关部门的推进，让小区的地下车库信号得以“补强”。

## 英郡雷丁

### 业主“苦信号差久矣”

松江区莘砖公路399弄英郡雷丁小区业主“苦信号差久矣”。业主们表示，无论是小区一期还是二期，信号覆盖都非常差，三大运营商的信号“没一个合格的”。在家办公或日常生活，完全只能靠宽带，此情况已存在了十多年。

“平时在家最怕的就是收验证码，因为几乎收不到。”业主张先生表示，信号差给业主们带来很多困扰，平时打电话、发信息都是靠宽带和无线Wi-Fi，用的是微信电话。但涉及收验证码之类的，就没招了。“一些银行业务需要进行短信验证，事情很急的话，就要开车出去跑到有信号的地方操作，实在是麻烦。”

就在前几天，小区突然断网，业主群“爆炸”了。“我们平时就靠宽带，断网后，仿佛与外界失联了。”经历“断网”事件后，加强小区信号覆盖的重要性再次凸显。“我们已经多次向相关通信运营商反映，但始终没有得到明确答复。”业主们向记者表示，相关部门给到的解决办法是“建基站”，但是此事需要物业、业委会出面与运营商协调，还涉及到选址等问题，所以一再拖延。

### 核查原因应认真全面

小区通信信号差，给居民的正常生活和居家办公都带来了很大困扰，有的甚至持续了多年，更是苦不堪言。

然而，当居民向相关运营商反馈，要求核查原因时，却往往遭遇“打太极”“踢皮球”，问题始终无法解决。采访中，记者发现，运营商工作人员即便是上门核查，最终回复往往很敷衍，往往将信号差原因归

结为“受房屋结构影响，墙体阻挡造成信号穿透能力弱”，整个过程流于形式。

对此，居民呼吁，对于信号差问题，运营商在核查时能否多一些真诚，做一些更加全面的调查，找出问题的症结所在，而非流于形式，为了回复而回复。

| 测评点位         | 小区状态 | 主要问题  | 解决办法          |
|--------------|------|-------|---------------|
| 青浦区崧泽大道2229弄 | 新交付  | 小区信号差 | 新建基站，已解决      |
| 宝山区淞湾路390弄   | 新交付  | 地库信号差 | 年底有望引入新基站     |
| 松江区莘砖公路399弄  | 交付多年 | 小区信号差 | 无解决时间表        |
| 浦东新区康涵路188弄  | 新交付  | 小区信号差 | 增设信号放大器，程序审批中 |