

问答题

问：我家宽带猫坏了怎么办？

答：如果您的设备是自己购买的，需要自行寻找维修点处理哦！如果您是租用我们的设备，您可以通过以下方式与我们的客服人员联系： 1、关注“安徽电信”微信公众号，进入在线客服； 2、您可以登录<http://t.cn/RvbDIQV> 下载安装安徽电信掌上10000客户端，在首页下方的快捷入口点击“更多服务”→“修障服务”→“在线客服”。具体以工作人员联系告知为准。

问：光猫丢了怎么办？

答：如您的光猫是自购的，需要您自行购买； 如您的光猫是租用电信公司的，需要前往电信营业厅按原价进行购买，具体以营业厅工作人员告知为准。

答：宽带提速需要换猫吗？

问：您办理提速后，后台会自动检测您的光猫进行判断，确保您的光猫和您的宽带速率相适配，保证您能享受到办理的宽带速率。

问：我在电信网点购买的机顶盒的保修期多久？

答：电信机顶盒的主机保修一年，在保修期内如果不是人为损坏，是可以享受免费服务的，具体可以查看机顶盒的使用说明及三包凭证。

问：宽带光猫有哪几种？

答：目前安徽电信现网使用的光猫终端主要为普通光猫和天翼网关，天翼网关相较普通光猫，主要增加了无线功能和端口数量。

问：电视机遥控器跟机顶盒遥控器功能怎么合并？

答：感谢您的关注！通过遥控器学习功能，机顶盒遥控器可以学习电视机遥控器开关机、音量调节功能，在观看iTV时可以通过学习后的功能键对电视机进行开关机和电视机音量调节操作。iTV遥控器学习键使用方法：1、按住“学习”键约3秒，红色灯长亮；2、10秒内按下“电视机电源”键，红灯闪烁；3、将原电视机遥控器与本机两头相距3CM正对，按电视机电源键约3秒，红灯闪烁三下后长亮，学习成功；4、重复2、3步骤，学习其它按键，按一下设置退出学习状态。

问：为什么我看直播节目正常，点播的有一些影视节目，界面提示机顶盒版本过低，需要更换怎么办？

答：您好，您家里的机顶盒因性能比较低，无法支持下载安装观看节目所需的客户端，可前往当地电信营业厅咨询更换机顶盒，具体以实际受理为准。

问：我的安卓手机网速太慢了

答：先生/女士，您反映的手机上网慢问题，我们为您核查了平台数据，4G显示开通状态，也没有限速记录/上月限速本月1号凌晨已恢复，现给您发送一条短信，您按照短信内容操作测试一下，如果未恢复，建议您按照短信的第三步去营业厅，让工作人员帮助您换机或换卡测试，可以吗？请问您使用苹果手机还是安卓手机？

您好，经核实您的上网数据正常，本月无达量降速记录，初步判断为您的手机或UIM卡问题。

请您按照以下步骤操作测试：

第一步：请重新启动手机移动数据开关。

第二步：释放缓存并重启手机。

第三步：请将手机卡取出放在其他电信手机上测试。如网速仍未恢复，初步判断手机UIM卡故障，建议您携带有效证件至营业厅换卡处理。温馨提示：更多问题请关注安徽电信微信公众号ahdxwt，点击“在线服务”选择“修障服务”可自助排除宽带、iTV、手机、固话障碍。祝您生活愉快！"

问：我的苹果手机网速太慢了

答：先生/女士，您反映的手机上网慢问题，我们为您核查了平台数据，4G显示开通状态，也没有限速记录/上月限速本月1号凌晨已恢复，现给您发送一条短信，您按照短信内容操作测试一下，如果未恢复，

建议您按照短信的第三步去营业厅，让工作人员帮助您换机或换卡测试，可以吗？请问您使用苹果手机还是安卓手机？

苹果手机

您好，经核实您的上网数据正常，达量降速已于本月1号恢复，

请您按照以下步骤检查您的手机终端或UIM卡：

第一步：请重新启动手机移动数据开关操作。

第二步：点击设置/通用/还原/还原网络设置（请勿点击其他还原选项，会造成您手机存储数据丢失），输入开机密码，手机会自动重启。

第三步：请将手机卡取出放在其他电信手机上测试。如网速仍未恢复，初步判断手机UIM卡故障，建议您到营业厅，让工作人员帮助您处理。温馨提示：更多问题请关注安徽电信微信公众号ahdxwt，点击“在线服务”选择“修障服务”可自助排除宽带、iTV、手机、固话障碍。祝您生活愉快！"

问：我家已有电信/移动/联通宽带还能再移一条宽带吗？

答：您好，具体资源情况需要师傅上门检测，若您所在的区域具备安装资源，就可以。若无安装资源，则不可以。

问：我想办理跨地市办理移机？

答：抱歉，目前不支持跨省跨地市办理移机。

问：你们最近是有个存费送权益的活动吗

答：您好，感谢您对安徽电信的关注，目前是有预存300元/600元，协议期6/12个月，分6/12个月返还话费，每个月返50元话费，并赠送对应的大权益包活动。

问：存费送权益活动期多久

答：您好，2024-08-01 00:00:00 开始到 2024-12-31 23:59:59 结束，如果您需要请及时参加。

问：存费送权益我能参加吗

答：您好，目前这个活动针对安徽电信翼支付预付费、后付费手机用户均可办理

问：存费送权益的活动内容是什么样的

答：活动1：预存300元，协议期6个月，分6个月返还话费，每个月返50元话费，并赠送大权益包A包。

活动2：预存600元，协议期12个月，分12个月返还话费，每个月返50元话费，并赠送大权益包B包。

问：存费送权益的的权益包是什么

答：大权益包A包：以下权益每月N选2：爱奇艺周卡/优酷周卡/腾讯周卡/5元水电煤缴费券/5元中石油加油券/5元商户券

大权益包B包：以下权益每月N选1：爱奇艺月卡/优酷月卡/腾讯月卡/15元水电煤缴费券（5元*3张）/15元中石油元券/15元商户券（5元*3张）

大权益包在总价值不减少的前提下，包含的内容可能会不定期进行更新调整，具体见翼支付客户端权益专区展示内容。

问：存费送权益的话费怎么返还和使用呢

答：当月起逐月返还话费，首月返还话费办理后24小时内到账，后续每月1日返还话费。返还话费可抵扣月基本费等通信费用，不能抵扣国际及港澳台费用、漫游国际港澳台费用，不能抵扣电信代收的信息服务费。

话费查询路径：掌上10000 APP-更多服务-业务办理-充值交费-右上角交费记录；

分月返还查询路径：掌上10000 APP-分月返还计划-预存300元分6个月返话费享大权益包A/预存600元分12个月返话费享大权益包B。

问：存费送权益中的权益怎么领取呢

答：权益领取规则：协议期内用户每个自然月可领取当月权益；用户需开通翼支付账户，且订购权益包的号码与翼支付账户为同一号码，用户领取权益的账户为订购权益包的手机号。

需登录翼支付APP领取权益。当月权益仅限当月领取，过期不可补领，如有欠费需缴清欠费。同一终端（手机）每月限制登录3个翼支付账号领取权益包内容，如达上限会触发风控风险提示，可更换终端设备登录领取。

权益领取路径为：

活动1：翼支付APP-底部“权益”入口-我的权益包-预存300元享大权益包A_6个月-点击立即领取按钮；

活动2：翼支付APP-底部“权益”入口-我的权益包-预存600元享大权益包B_12个月-点击立即领取按钮。

问：最近有办理流量包活动吗

答：来啦~现在有流量包在做活动，每个月送20G流量+热门APP会员权益，您号码多少我来查询能否办理呢

问：流量橙翼会员包是什么呢

答：您好，主卡首次订购流量橙翼会员包30元/月（包含20GB流量包和翼支付白金会员权益），签订12个月协议，可享受分月返120元翼支付代金券（10元/月*12个月）和100元翼支付代金券（一次性到账）。

问：流量橙翼会员包协议多久

答：订购流量橙翼会员包均有12个月协议期。2、协议期内如用户因过户、离网、退订、携号转网等原因需提前解约请至电信自有营业厅、掌上10000客户端进行退订，按约定进行违约赔偿，违约金计算方式：（1）翼支付权益：按照10元/月*已履约月份数；（2）100元代翼支付代金券：（代金券金额/协议期）*未履约月份数。其中，协议取消当月计入已履约月份，违约金四舍五入取整。

问：流量橙翼会员包到期后怎么办

答：1.协议到期后，30元20GB流量包和翼支付白金会员权益（12个月）默认按月自动续约，如您不需要此业务，可自主退订30元20GB流量包和翼支付白金会员权益（12个月）。

2.协议到期后，如您未主动退订30元20GB流量包和翼支付白金会员权益（12个月），默认按30元/月收费，可继续享受包内流量和翼支付权益。

问：全光组网怎么办的？

答：网速慢不要急，现在有FTTR全光组网，光纤通到每个房间实现全屋千兆wifi覆盖，让您的房间信号能够更快更稳定！

问：全光组网现在费用怎么样

答：2024年7月1日-2024年9月30日期间，您通过本活动页面下单办理全光组网（FTTR）业务，月资费30元/月（含1个主网关20元/月+1个边缘网关10元/月），设备为集采月付免费租用，每季度享1次免费上门网络调优服务。业务竣工后，可获得50元翼支付权益金+1个月会员权益。

问：全光组网安装后赠送的50元翼支付权益金怎么领取

答：您好，50元翼支付权益金业务竣工后的10个工作日内充值至您主卡号码翼支付账户中，您到时可以通过翼支付充值使用。

问：现在办理业务为什么还要签名啊

答：您好，现在根据实名制要求业务办理需要完成签名，您可以通过您正常在用的手机关注“安徽电信”微信公众号，点击对话框回复“激活”，点击宽带/其他业务，点击准备好了，请在方框处正确输入下单时填写的身份证号码、校验码，（校验码，将短信通知到您下单登记联系电话里）点击提交校验，根据页面提示身份认证，即可完成视频认证。认证成功并有短信通知，之后等待电信工作人员处理订单。

问：积分怎么兑换

答：您好，您可以通过网厅、短信厅、掌上10000、“安徽电信”微信公众号可以参与积分兑换活动：1、积分兑换流量包；2、积分兑换话费直充卡；3、积分兑换短信包

问：积分在哪兑换呢

答：参与方式一：您可以登录网上营业厅（网址：http://ah.189.cn/service/point/exchange_init.action）积分兑换。

参与方式二：编辑指定短信发送到指定代码。

参与方式三：登录掌上10000客户端-积分-更多兑换，积分兑换。

参与方式四：您可关注安徽电信微信公众号并通过手机号码绑定或点击<https://wx.ah.189.cn/wxws/zbimg/xcxsbhd.html> -我的福利-选择积分兑换。

参与方式五：请添加我们官方微信公众号“安徽电信”，点击在线服务-服务大厅兑换积分，或点击在线客服与我们即时沟通！期待您的联系！

问：现在装宽带有活动吗，怎么装的

答：您有电信号码的话可以帮您看一下办理第二条或者第三条宽带，如果没有电信号码可以办理手机+宽带的套餐，性价比较高，还送亲情副卡共享套餐流量和通话