提升服务品质 优化用户体验

金色热线 96100

话题

移动公司5G建设进展如何？小区网络信号不好该怎么解决？如何拦截骚扰电话？5月7日，中国移动通信集团云南有限公司总经理葛松海率队做客“金色热线”，就群众关心的热点问题进行解答。

加快5G建设 助力产业升级

5G网络建设被列入云南省“双十”工程，作为“数字云南”的发展引擎，2020年是5G规模建设的关键年。目前，移动公司在全省的5G建设进展如何？

“云南移动围绕云南省‘双十’工程的5G网络建设，大力践行‘5G+’计划，打造5G精品网络，目前已建成云南规模最大、覆盖范围最广、技术最先进的5G网络。”葛松海介绍，2016年，我省采用Pre5G技术为南博会护航，这是国内首次运用Pre5G技术保障大型展会，使云南的客户使用4G终端提前两年就畅享了类似5G技术的体验。去年1月，我省率先在丽江大研古城开通了全省首个5G试验基站。去年10月，在昆明举行5G商用启动仪式，昆明作为首批进入5G商用的50个城市之一，正式领先进入5G时代。

葛松海介绍，截至目前，云南移动在全省已建成5G基站2382个，其中在昆明建成5G基站2225个，实现了昆明二环内、呈贡行政中心、长水国际机场、呈贡大学城等重点商圈、重点区域和大中型酒店的5G网络覆盖。

葛松海直言，5G网络覆盖将是一个渐进过程，云南移动将持续践行“5G+”计划，构筑“5G+”领先新优势，同时着力探索以5G为核心的新应用、新业态、新模式、新经济，聚焦生产、生活、生态全面打造智慧城市，助推云南重点产业转型升级，把云南的5G网络打造成中国最好的5G网络。

完善基站覆盖 畅享网络服务

很多网友反映，自家小区信号不好，但是小区附近的基站容量并不小，只是距离远，覆盖不足，这样的情况该如何解决？

中国移动通信集团云南有限公司网络部总经理陈志伟表示，随着城镇化步伐加快，城市建筑物越来越密集，建筑物墙体和超高型建筑对无线信号的损耗很大。同时，随着城市规划的变化，有些站点会被拆除，导致原来的覆盖区域信号不好。针对这些问题，中国移动云南公司将及时跟进城市总体规划，争取在市政规划时把站点建设一并纳入城市基础设施规划，提前进行站点覆盖，避免造成因站点拆迁导致信号变弱，让用户随时随地能够畅享网络服务。

陈志伟介绍，现在可以有多种方式解决用户信号不好的问题，比如一些小基站可以挂在灯杆和市政的监控杆上，用于改善区域信号不好的问题；随着5G建设步伐的加快，中国移动云南公司在有些区域加强了4G网络和5G网络协同，也就是说5G网络在二环内已连续覆盖，在二环外正逐步推进，如果5G信号好的话，用户只要有5G手机就可以优先体验到5G网络；中国移动云南公司也正积极响应国家号召，推动千兆宽带入户，如果配合相应的路由器做全屋WiFi设计，用WiFi信号也可以享受高速无线上网。

葛松海坦言，无线信号确实会波动，中国移动云南公司网络优化部门每天都在进行不断的筛查和优化，力争把产品服务做得越来越好。同时，也希望广大群众知道，无线基站不会影响附近住户的身体健康。

应用技术手段 拦截骚扰电话

“我经常接到骚扰电话，怎样才能拦截这些号码？”陈先生打进热线询问。

陈志伟表示，如果有很多智能手机用户标注某一号码是骚扰电话，智能手机就可以进行识别。另外，移动公司有一套成熟的机制和不断演进的技术来防范电话骚扰问题。一方面，对于某些用户高频次呼叫很多号码，这种用户行为基本上就可以定为诈骗电话和骚扰电话，移动公司一般会进行主动拦截。同时，云南移动和警方合作，建立了一套机制，从用户打电话本身的行为方式上进行观察，如果有相关的特征，移动公司就会联动警方，由警方直接与用户联系，避免用户被诈骗。

卖房、卖保险等商业推销电话，让人感觉不堪其扰，这能不能定义为骚扰电话？

“商业推销电话要定义为骚扰电话确实很难。”陈志伟表示，用户需求是不一样的，比如说有一位用户最近要买车，逛了很多4S店，可能就特别关心4S店反馈的信息，而这一类电话正是这位用户所需要的，所以从网络技术上就不能把这类电话定义为骚扰电话。当然，用户如果觉得受到了骚扰，可以向10086投诉。投诉受理后，经过查证确定为骚扰电话的，移动公司会进行相应的拦截或者技术处理。

超出套餐流量 可获多次提醒

市民梁女士发现4月份的手机话费被扣了150多元，来到营业厅查询后才发现是套餐用超了。

移动公司工作人员说，梁女士所使用的68元套餐里含7G流量，她把7G流量全部用完了，并且没有购买任何升级包，所以就直接导致流量按照0.29元/M进行收费，这也是梁女士4月份手机费用达150.8元的原因。

梁女士说，因为最近手机很多时候是孩子在上网课使用，流量用超了这么多，她也不知情。

据工作人员介绍，因为梁女士是第一次超流量，所以可以给她办理退费业务。梁女士质疑套餐内的流量快用超时，为何没有收到提醒？

“云南移动公司坚决贯彻落实国家提速降费要求，流量费用每年降幅都超过30%以上，2019年降幅超过了38%，并且还在不断推动精准降费工作，旨在让群众真正享受信息服务升级。”中国移动通信集团云南有限公司市场经营部总经理孙超表示，0.29元的资费是现在绝大部分客户没有调整资费之前的套餐外完整标准单价，这个单价确实偏高。对此，云南移动公司推出免费的流量短信提醒服务，这项服务一直都有，当流量即将超过或超过套餐费用时共有四重提醒：在套餐内流量用到80%的时候会有首次提醒，第二次是超到5元，第三次是超到10元，第四次是超到60元时。4次提醒都会通过短信方式发送，一是提醒用户流量使用情况，二是推荐合适的流量套餐包。在疫情期间，云南移动公司也关注到了客户使用习惯、使用行为的变化，不断推出新的套餐和资费流量包满足客户需求。比如疫情期间，针对小朋友上网课的情况，云南移动公司也推出了停课不停学的流量助学包。

孙超表示，对于有些用户可能会忽视短信渠道的情况，接下来移动公司会依托客户偏好进行流量提醒，比如有的客户愿意接电话，有的客户愿意查看短信，有的客户习惯通过微信查询信息，公司会通过各种渠道去进行实时提醒。

本报记者 李翕坚

云岭论坛

康体旅游大拓展正当其时

易晖

今年五一小长假期间，昆明融创文旅城内的“雪世界”“海世界”两大乐园门前排起了长队，而昆明春城湖畔高尔夫球场也对普通游客开放。通过体验可发现，这些景区其实也是运动场，导游同时身兼体育教练、培训师的角色，能够帮助游客快速掌握某项运动的入门技术，并作为运动员参加景区运动比赛，许多游客不仅在比赛中拿到奖，更是娱乐健身两不误，玩得格外开心。

近年来，作为全国十大热点旅游城市之一的昆明市围绕建设中国乃至世界知名的旅游目的地和集散地的目标，将旅游业作为城市名片及提升对外影响力的重要行业，不断加大康体休闲度假旅游产品的开发力度，让不少游客可以边逛风景边进行徒步游、自行车游、划草、划雪、瑜伽、太极拳、高尔夫等运动。以我参加过的昆明春城湖畔高尔夫一日游项目来说，已融合了沿湖徒步及高尔夫球练习运动，如果游客要在晚霞辉映的草地上闲坐或练功舞拳，也是很好的选择。

业内人士认为，康体旅游是健康体育运动与旅游融合的产物，其提供的服务包括运动、休闲、减压、疗养等项目，可达到调节身体机能及松弛神经的目的，弥补以观景、吃购为主的常规旅游项目之不足。通常在气候温和、风景秀丽、生活悠闲的地区，才能成为康体旅游目的地。昆明具备发展康体旅游的优越条件，但相比一些发达城市，昆明康体旅游在设施布局、品牌定位、服务项目等方面还有很大的提升空间。比如，一些景区有了运动场地，不妨再配套建设多样化的水疗水浴中心，让游客在景区观光和健身运动之后，到清洁的水中浸泡、洗浴一番再回家，这样更能提升旅游体验，促进整个行业的高质量发展。

受区域经济下滑及新冠肺炎疫情影响，许多景区一度门可罗雀，好在我省旅游市场正在逐渐回暖。康体旅游大拓展正当其时，各旅行社应抓住广大市民长期宅家之后休闲康养需求快速反弹的机会，在做好健康检测、完善防疫措施的基础上，推出一系列富有创意的康体旅游产品，不断增加景区游览人气、丰富经营方式、拉动市场内需。

中欧班列运送希望和信心

胡蔚

目前，国内武汉、重庆、成都、郑州、西安、义乌等主要班列开行城市均已恢复去程运输，中欧班列开行数量和货物发送量稳步增长。据国铁集团相关部门负责人介绍，一季度，中欧班列共开行1941列、发送17.4万标箱，同比分别增长15%、18%。其中，去程1049列、9.5万标箱，同比分别增长24%、28%；回程892列、7.9万标箱，同比分别增长6%、8%。

中欧班列是往返于我国与欧洲及“一带一路”沿线各国的集装箱国际铁路联运班列。随着新冠肺炎疫情在全球扩散蔓延，全球贸易运输渠道受到很大影响，公路、海运、空运等物流通道纷纷受阻，有的已经被按下了“暂停键”。而中欧班列由于实行分段运输，不涉及人员检疫，在疫情防控形势下更加凸显优势，成为保障中欧贸易往来、畅通国际合作防疫物资运输的重要物流通道，特别是为“一带一路”沿线各国防疫物资运输提供了坚强运力保障。

团结合作是世界各国战胜此次疫情的唯一途径，而现在最为迫切的就是防疫物资的互通有无。我国作为最早受到疫情冲击的国家，在有效做好国内防控的同时，有序推进企业复工复产，加快防疫物资生产，并竭力为其他国家提供力所能及的帮助。中欧班列开行班次和货物发送量不断逆势增长，自3月21日首趟中欧班列出发后，仅仅10天内，中欧班列已经累计向西班牙、德国、意大利和捷克、波兰等国家运送防疫物资多达494吨，为各国战“疫”提供了有效补给，彰显出我国的责任与担当，为全球战胜疫情点燃了希望，凝聚抗疫的温暖力量。

一列中欧班列相当于10架货运专机的运能，这不仅仅是联通亚欧大陆的贸易枢纽，更是促进中欧人民沟通和互助的桥梁，不愧为“一带一路”上的“钢铁驼队”。中欧班列的开行，让世界各国感受到了我国持续扩大开放合作的强大韧劲，对于保障世界经贸往来、稳固全球供应链安全、提振区域经济社会加快复苏的信心等方面都将发挥出重大作用。“信心比金子还要珍贵”，只要有信心有决心，各国就能够有力抗击疫情，尽快回到正常生产生活的轨道。

相信随着中欧班列不断运送希望和信心，人类命运共同体意识会更加牢固，离“疫”散花开的日子会越来越近。

撑起保护未成年人安全伞

高亚丹

黑龙江省一名4岁女童被殴打致身体多处受伤，伤情严重。而施暴者竟然是她的亲生父亲和其女友，嫌疑人现在已经被公安部门刑拘，但对孩子的伤害却难以弥补。

这是一起典型的家庭暴力伤害未成年人案例。当前，除了家庭虐待以外，性侵、拐卖等伤害未成年人的事件也时有发生。未成年人在社会中处于弱势地位，自我保护能力差。尽管我国已经制定多部法律来保护未成年人，不断扎紧法律的篱笆，但还需要不断加强相关部门案件查处和社会监督力度。

期待各地公安机关持续依法严厉打击伤害未成年人行为，在收到相关报警后高度重视，及时介入调查处理，将未成年人受伤害程度降到最小。在案件办理期间，要注意妥善安置，给予未成年人身体、心理上的抚慰，别让孩子因此留下巨大的心理阴影。检察机关和法院要加快此类案件的办理速度，并及时向社会通报办理进程与结果，引起社会警觉并起到震慑作用。

除此之外，社会也要起到监督作用。不只是未成年人保护相关机构要提高警惕，邻居、社区工作人员、医院等也要充当“热心肠”，当发现有疑似严重伤害未成年的情况时，切不可将其当作家庭私事，应尽快报警处理，宁可“错怪”也不可“放过”，莫让麻木冷漠成为伤害未成年人的“帮凶”。同时，还要扩大未成年人相关福利资源，提高未成年人工作者专业化水平，满足多元化的保障未成年人身心健康服务需求，并广泛引导未成年人尽可能提高自我保护意识。

强化对未成年人的保护意识，当形成政府主导、社会协助、家庭尽责的合作模式与良好氛围，尤其应注重当下农村留守儿童和困境儿童的帮扶、照料等问题。同时，也要借鉴发达国家先进的未成年人保护制度，扫除“家长可以任意打骂孩子”的陋习，完善符合我国国情的未成年人保护体系，共同撑起保护未成年人的安全伞。

新时代 新担当 新作为 大家谈

持之以恒反对形式主义

刘同毅

形式主义用轰轰烈烈的形式代替扎扎实实的落实，用光鲜亮丽的外表掩盖矛盾和问题。根治形式主义没有灵丹妙药，唯有持之以恒一抓到底，才能取得实效。

习近平总书记多次要求各级机关和领导干部从自身做起，带头反对形式主义，为基层减压减负。当前，在全面从严治党的高压态势下，旧的形式主义虽被压制，但新的形式主义又穿上“马甲”。例如，层层发文、层层开会；检查考核过多过频、过度留痕；对贯彻落实中央重大决策部署表态多，不用心、不务实、不尽力，口号喊得震天响、行动起来轻飘飘；待在办公室里设计指标，纸上谈兵，工作脱离实际等。

形式主义的一切出发点是制作假政绩，主观上是想讨得上级的欢心和信任，客观上是一种变相交易，即用假的政绩换取名利。形式主义久治不愈，一个很重要的原因，就是搞形式主义或能尝到甜头、有利可图，比如有的地方干部考核制度中偏重于数字考核，于是在实际工作中，为了个人和小团体利益的需要就只要形式不要内容。

铲除形式主义，当抓住领导干部这个“关键少数”，形成长效管用制度，让领导干部无论是在贯彻落实党的路线方针政策、党中央重大决策部署，还是在个人学习、调研检查、起草文件、召开会议等各个方面，都要带头查摆整改存在的问题，形成“头雁效应”，以务实作风带动大多数党员干部的作风转变，形成真抓实干的良好风气。

铲除形式主义，需要抓典型，动真格，对形式主义存在的突出问题发现一起查处一起，更要通过健全完善监督机制，改革相应的工作机制、考核制度、用人制度等，扎紧防范的制度篱笆，做到用权受监督、失职要问责、违法要追究，让形式主义无力抬头并逐渐失去生存的土壤。

大观微议

网络就医减压增效

高亚丹

中国互联网医院的探索已经进行了不短时间，早在2015年，第一所互联网医院就诞生在浙江乌镇，随后很多网上医院也如雨后春笋般出现。随着疫情的突发，互联网医院更是快速发展，用户量和网上咨询量激增，甚至一些互联网医院的诊疗咨询量比去年同期增长了20多倍，处方量增长了近10倍。

互联网医院的发展，实现了医疗服务线上线下的紧密结合，对我国医疗体系的完善与发展有着重要意义：一是更加方便患者就医，扩大就医范围。患者可以在家进行网上咨询，并得到专家的接诊，既打破了距离的束缚，又可以改善疾病诊治效果；二是可以提高医院医生接诊效率，减轻工作压力。网络医生通过图文、视频方式作出诊断和建议，虽然有其局限性，但至少对于一些慢性病、常见病的患者来说，可以不用再去医院排队就诊；三是可以优化医疗资源配置，改善医疗资源分布不均现象。目前先进的医疗资源主要集中在较大城市，有些偏远地区仍存在群众看病难的问题。随着互联网医院的发展，大城市的优秀医生既可以通过网络对远方患者进行问诊，又可以和当地的医生进行学术交流，从而让先进的医疗资源被广大地区共享。

目前，多地已经将互联网医疗服务和诊疗项目纳入了医保支付，今后还需要上下合力，进一步完善相应的配套管理政策和指导意见，让网络就医更好地满足民众的基本医疗需求。

延续良好卫生习惯

刘环宇

近日，中国青年报社社会调查中心联合问卷网对4002名受访者进行的一项调查显示，疫情发生以来，98.0%的受访者更加注重个人卫生了。防疫期间，受访者养成了出门戴口罩、勤洗手和多通风等好习惯。77.6%的受访者表示疫情结束后仍会继续保持这些习惯。

疫情期间，很多人意识到健康的可贵，摒弃了卫生陋习。然而，对于一件事的关注程度，会随着时间而出现衰减，良好的卫生习惯也许坚持不了多久就会出现改变。“非典”曾让分餐制流行了一段时间，但过后就被人抛之脑后，就是一个典型的例证。

对事情的发展趋势有所预见之后，可以通过一些对策加以干预，使之沿着理想的轨道发展运行。因此，要想让当前良好的卫生习惯不由热转冷，就得事先制订规划并采取行动加以引导。

在整治卫生陋习方面，当前应强化约束力。随地吐痰、聚众吸烟、乱扔垃圾等行为一旦超过了一定的界限，是应该受到相应处罚的。目前正处于通过执法维持好习惯，提高全民卫生素养的机遇期，应趁热打铁，不要错失良机。

提升文明健康素养是一个系统、艰难的过程，涉及多领域和多部门，文明城市创建、新农村建设等，对营造良好的人居环境大有裨益，并可以间接起到养成良好个人卫生习惯的作用。各地应通过开展多种形式、久久为功的文明卫生活动，将一时的好习惯长期坚守、延续下去。

复工别忘安全生产

许振伟

因为疫情的关系，今年各行各业经济发展都受到了不同程度的影响。随着复工复产的有序推进，把因疫情耽误的时间抢回来，是每一个行业的心声。但越是在这样的时候，越是要绷紧安全之弦，一旦在安全上出了问题，再大的成绩都要归零。

把安全生产抓实抓牢，首先是要绷紧思想之弦。各行业需要将安全生产当成“天大的事”的态度，各层面需要各司其职的付出和努力。疫情之下谋发展，相关部门首先要牢固树立“生命至上、安全第一”的发展理念，始终保持清醒头脑，切实增强红线意识，始终把人民群众生命安全放在第一位，强化组织领导，突出监管重点，健全长效机制，抓紧抓实安全风险防范各项工作。

做好安全生产工作，关键在责任落实。安全生产是一项复杂的系统工程，涉及众多部门、诸多环节，只有拉紧责任“链条”，才能确保各项安全举措落实到位、执行有力。企业要切实担负起安全生产主体责任，地方政府要认真落实领导责任、监管责任，密切协作配合，形成齐抓共管的工作合力，以不放过任何一个漏洞、不忽略任何一个盲点、不留下任何一个隐患的精神，及早发现、解决问题，切实做到防患于未然。

统筹抓好疫情防控、复工复产、安全生产，紧盯重大安全隐患和事故易发多发领域，抓紧抓实安全风险防范各项工作，才能有效遏制事故灾难多发势头，为经济社会健康发展创造稳定的环境。

微看点

少用一次性塑料制品

《人民日报》：由于塑料物理化学结构稳定，在自然环境中可能数十至数百年都不会被分解，对塑料垃圾的处置，是世界公认的环境难题。科学家在人类的乳汁、粪便里都发现了微塑料的存在，说明塑料已经进入人类的食物链。毋庸讳言，塑料垃圾泛滥的原因，在于人类没有节制、不负责任地使用和丢弃塑料，让世界不堪重负。禁绝塑料污染，该如何做呢？目前，一刀切地限制塑料制品的使用，很可能是欲速则不达。但只要积极作为，我们总能找到办法。一方面，积极研发质高价廉的替代品，另一方面不断提升普通人对塑料垃圾危害的认知水平，让更多企业、更多公众切实参与到减塑的行动中来。每个人动动脑子，都能闪出一堆点子：成箱售卖的盒装牛奶，能否配送一根钢制吸管以代替每盒一根的一次性塑料吸管？飞机上的一次性塑料饭盒，能否变成可重复使用的仿陶瓷制品？去买早点的时候，自己带个盛具不是更安全卫生？

智能汽车的重要创新方向

《中国青年报》：疫情期间，不少消费者出于通勤安全的考虑产生了买车需求。这种需求直接体现在车企营销话术的更新。“超过N95口罩的过滤能力”“一键滤杀”……悄悄成为销售顾问直播时挂在嘴边的热词。近年来，“车内空气净化系统”等功能越来越受到用户的重视。“健康+智能，已成为智能汽车的重要创新方向。”有业内专家表示，最近不少车企推出具备AQS空气质量模块、远程一键杀毒功能的防疫科技智能应用，展示了汽车企业雄厚的技术积淀以及灵活、快速的市场响应机制。例如，沃尔沃早在2014年就与著名空气净化器供应商Blueair敲定合作，共同研发AAC双效增强型空气净化系统。有人说，消费升级的过程，本质上是消费者自我价值认定变迁的过程。买车时除了看配置够不够智能，是否采用环保内饰材料、能否保护自己和家人的健康安全，也是必须考虑的重要因素。

本报记者 易晖 整理

本版主编 云南日报评论部
邮箱：yihui7777@163.com spyndaily@126.com