

优化服务 升级体验



话题

为什么要设置流量限速?如何屏蔽套餐升级电话?哪些套餐可以享受5G SA服务?11月26日,中国联通云南省分公司党委书记、总经理杨云林率队做客“金色热线”,就群众关心的热点问题进行解答。

5G赋能

创享美好信息生活

在5G时代,中国联通公司具有哪些竞争优势?

“各家运营商在基础网络方面没有差异,中国联通公司的优势更多体现在运营层面。”中国联通云南省分公司党委书记、总经理杨云林介绍,中国联通依托5G网络“大带宽、高速度、低延时”的特性,布局了以新视频为核心

的5G特色业务和应用,推出了5G VR、5G超高清视频、5G云游戏、5G视频彩铃等多种应用,让广大客户能够更直接、更真切地感受到5G技术和网络带来的新体验、新生活。比如客户如果要下载一部播放时长为1.5小时的高清电影,使用5G网络的话,则只需8秒左右即可完成。

杨云林表示,中国联通还与中国电信签署了《5G网络共建共享框架合作协议书》,两家运营商将共建共享5G网络,这将是全球首个、规模最大的5G共建共享网络,广大客户将可以享受到更大的带宽、更高的速率、更广覆盖的5G网络,能满足每个消费者对美好信息生活的需求。同时,云南联通也积极响应

云南省委、省政府促进5G产业加快发展的政策措施,抢抓云南数字经济时代的发展新机遇,将围绕新基建加大投入,加快进度,在智慧城市、工业互联网、大数据应用等方面持续发力,推动更多项目落地,为打造新生态、加强社会管理、保障改善民生提供强有力的数据支撑和技术服务。

精准服务

推进智能化改造

因为经常追剧,昆明市民田女士办理了一张联通腾讯王卡。使用后,她发现这张卡虽然月租很便宜,可是包含的流量是定向流量,只能用于腾讯系的App,孩子上网课时就不能使用。

为此,田女士到联通公司的营业厅进行了咨询,公司工作人员表示,如果要上网课就需要再单独支付另外的流量费用。因为腾讯王卡里包含的流量只

针对腾讯业务,如果不在腾讯系的App内使用,该套餐就要额外收取费用。

田女士表示,自己在联通腾讯王卡套餐外的流量使用了多少,需要支付多少费用,从没有收到短信或者电话提醒。同时,联通腾讯王卡宣传承诺的流量是30G,当用到30G后就开始限速,要取消限速则要到营业厅办理。

“中国联通云南省分公司一直致力

于为用户提供快捷精准的服务,目前服务智能化改造正在紧锣密鼓地推行中,客户有些诉求能够及时解决,但有的诉求确实还需要一些时间。”杨云林说,用户要求短信提醒的诉求非常合理,同时客服人员应该在用户购买套餐时正确引导和说明套餐的相关规则。

信息安全部总经理童晓涛介绍,在套餐规则中都有短信提醒服务,一般是用

费达80%的时候,也有些套餐是按天提醒或者是按周进行短信提醒,用户也可以通过手机或者云南联通的微信公众号实时查询流量的使用情况。如果用户没有收到短信提醒,可能是网络或者网端的原因。设置流量限速主要是担心用户在不知晓的情况下流量用超,用户可以关注云南联通的微信公众号,办理流量自动订订业务,就能选择每个月不封顶的持续使用。

技术迭代

让用户尽快享受5G服务

“请问哪些套餐可以开通SA服务,哪些套餐不能开通?”李女士打进热线咨询。

网络事业部总经理林雨浓介绍,SA网络是指5G时代的独立5G设备组网,从基站到核心网都是5G的。之前5G还有一个NSA网络,基站是5G

但核心网是4G。5G只有在SA网络下,才能真正实现所有功能,如大带宽、高可靠、低时延、海量物联。目前,云南联通在全省建设并开通了6424个5G基站,完成了各州市州府、县城的5G室外连续覆盖,部分重要区域如机场、高铁站、大型商场及写字楼的室内覆

盖。同时,已启动2020年增补5G工程,对网络覆盖不好的区域进行增补5G建设。

林雨浓表示,6月份以后上市的终端基本上都支持SA网络,现在5G终端的价格相对较高,到明年年初,可能千元左右的支持SA网络的终端就要上

市。登陆SA网络与购买什么套餐没有关系,将来只要使用5G终端,到了5G覆盖的区域内就能自动连接上5G网络。目前,各家运营商正在抓紧进行技术迭代,北京、上海、广东等地推进得快一些,云南力争在2021年让客户能够享受到新技术和新服务。

回应诉求

切实提升服务质量

“现在的套餐太多了,能不能简化一些,不要经常有变化。”朱先生打进热线反映。

杨云林说,广大用户在使用通信业务的过程中诉求各有不同,有的用户希望简单些,有的用户又希望能够把套餐定得更精准些,更适合不同层次的消费者使用。建议用户在使用通信业务的过程中,首先要考虑好自己需要多少额度和服务内容,客服人员可以为用户提供

建设性的意见。现在联通公司也正在整合价格体系,尽量让用户简单明了地选择适合自己的套餐。

“我最近经常接到10016或者一些私人号码打来的介绍新套餐或者套餐升级业务的电话,让我不堪其扰。”林女士打进热线反映。

公众客户事业部总经理钟绍伟表示,如果不是10010、10016这两个联通

公司官方电话,而是私人号码自报家门,号称是联通公司的业务员,都是涉嫌欺诈的。如果确实接到了10016或者10010的电话,客户可以选择办理或者不办理。如果客户不想接到10010、10016的电话,可以把要求直接告知工作人员,或者通过手机营业厅、微信公众号等方式告知不需要再接听10010和10016的电话,系统是可以进行屏蔽的。

把套餐推荐给更多的用户或者是推荐费用更高的套餐,是不是与工作人员的收入存在关联?

杨云林表示,联通公司在向用户推荐业务时,一是为了满足用户的诉求,二是尽可能地按照用户的诉求推荐已经具备的业务套餐。推荐套餐的多或少、收益的高与低和业务员个人的收入没有直接关系。 本报记者 李翥坚

下期介绍

上线单位:云南省公安厅治安总队
上线时间:12月3日 12:00-13:00
参与方式:
云南广播电视台:0871-96100
0871-68881890

云南日报、云南网:
http://www.jinbifun.com
收听收看:
云南广播电视台新闻频率(FM105.8,
AM576)每周四12:00-13:00直播

云南日报每周《观点视点》版专题刊载
云南广播电视台公共频道(YNTV-6)每周日
22:25《金色热线·追踪》播出
云南网(www.yunnan.cn)每周四同步开播,往期节目滚动展播。

云岭论坛

以善政助老年人迈过“数字鸿沟”

以善政为兜底,确保老年人不被数字化的时代列车抛下,是坚持新发展理念的题中应有之义

日前,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。

当前,5G、大数据、云计算、人工智能、区块链等新一代信息技术,正加速融入经济社会生活的方方面面,深刻改变着人们的生产生活方式。数字应用的快速崛起,在让人们利用智能终端设备便捷、高效安排衣食住行的同时,也让老年人因跟不上时代节奏面临着难以逾越的“数字鸿沟”。如何为数字化时代老年人面临的“数字鸿沟”

破局,考验着政府的治理智慧。

一段时间以来,在疫情防控已成常态、数字应用更加普遍的大背景下,老年人扫码难、就医难、购物难、办事难成了社会热议的焦点。在此现实语境下,国务院坚持民有所呼、政有所应,及时印发相关工作方案,有针对性地为老年人迈过“数字鸿沟”出台具体政策,彰显了助力老年人迈过“数字鸿沟”的浓浓民生情怀。

与年轻人相比,老年人对数字技术的适应明显处于劣势。一是老年人学习能力和理解能力日益退化,客观上有可能让其无法适应数字技术的应用;二是不少老年人不具备使用数字终端产品的经济承受能力,面对数

字技术应用的广泛普及只能是望洋兴叹;三是传统生活习惯的固化和高度依赖,让老年人对与时俱进掌握数字应用基本技能缺乏热情。多种因素的叠加交织,注定了老年人迈过“数字鸿沟”不能单兵突进,而需要综合施策。

民为邦本,本固邦宁。帮助老年人迈过“数字鸿沟”,是关乎老年人能否享受社会进步红利的民生大事。帮助老年人迈过“数字鸿沟”,政府显然责无旁贷。此番印发的《实施方案》,从20个方面对保障老年人能用、会用、敢用、想用智能化适老产品和服务作出了更全面的安排,涵盖了老年人交通出行、寻医就诊、居家服务、日常消费、

文体娱乐等主要领域,并对确保老年人迈过“数字鸿沟”规划了路线图,划定了时间表,充分体现了以善政助力老年人迈过“数字鸿沟”的民生导向,必能在实践中释放出政策指挥棒的积极效应。

“老吾老,以及人之老”。当前,我国正加速步入老龄社会,更快步拥抱着“数字时代”的全面到来,然而,在随之而来的“数字鸿沟”面前,在确保老年人不被数字化的时代列车抛下,是坚持新发展理念的题中应有之义。期待各级地方政府以抓铁有痕的决心和踏石留印的勇气,不折不扣地让这些善政“开花结果”,让老年人更好地跟上时代、享受数字红利。

张智全

护好鸟类为绿色添彩

陈唯一

气候温暖,绿意盎然,云南的冬天从来不寂寞。当下正是候鸟南迁时,云南又进入观鸟佳季。除了滇池之畔的红嘴鸥,其他的候鸟也不断出现在云南的天空中。11月初,保山青海湖湿地记录到短趾雕等近10种珍稀鸟类活动,在这个湿地起居的鸟类增至274种,其中不乏重点保护动物。

作为东道主,云南人有理由厚待这些远方来客,为它们创造良好的栖息环境。近段时间,有关“昆明要对西山山体进行亮化”的消息见诸报端,有人赞成,也有人反对,原因是担心人造光源干扰鸟类对外界的感受,影响它们的生存。

看到两种不同意见交锋,我们应当感到欣慰,爱护动物的理念已经深入云南人的思维,人们越来越习惯从

保护环境的角度出发,审视公共政策和项目对环境的影响,从而更好地调整、改善并适应环境,使人与自然、环境在动态平衡中互促互进。对于要成为“生态文明建设排头兵”的云南来说,这种理念是宝贵的财富,能够帮助各级领导科学、依法决策,更好地统筹好环保与发展的关系,让人与自然和谐共生。

明年,联合国生物多样性大会(COP15)将在昆明召开,这次大会不仅对我国的生态环境建设意义重大,对云南和昆明来说,更是提升形象、提高知名度的重要时机。作为“动物王国”“植物王国”,云南应当把生态文明建设放在更加重要的位置,高度重视对动植物资源的保护,实实在在践行“绿水青山就是金山银山”的理念。这既是向大会献礼,更是为子孙后代谋福。

微看点

让信访工作在法治轨道上运行

《人民日报》:最近到某地采访,与一位街道办主任聊到化解信访矛盾问题,他说在基层干了这么久,越来越认识到要真正化解信访矛盾、做好信访工作,必须靠法治。信访是“送上门的群众工作”,是解决群众合理诉求、化解群众矛盾纠纷的重要途径,只有靠法治才能保证不变味、不走样。正常的信访工作,应该是对群众诉求合理的问题解决到位,对诉求无理的思想教育到位,对生活困难的帮扶救助到位,对行为违法的依法处理。说到底,信访是维护群众利益的重要渠道,只有在法治轨道上运用法治方式,才能充分发挥信访工作的作用。

呼唤“张謇”式民营企业家长

《经济日报》:近日,习近平总书记到江苏考察时专门来到南通博物院,了解近代著名企业家、教育家张謇兴办实业、教育和社会公益事业情况,称赞他“是我国民族企业家的楷模”。百年之后的今天,当我们谈起张謇时,我们在思考什么?这位以“实业救国”留名青史的历史人物,对于当今企业家有着怎样的“楷模”和“典范”意义?在新一轮科技革命和产业变革蓬勃兴起的今天,回望张謇的“实业报国”精神内涵和探索实践,以创新发展、开放发展、就业优先、优化产业链和稳定供应链等理念创办优质企业,具有丰富的现实价值和借鉴意义。 本报记者 龙敏飞 整理



本版主编:云南日报理论评论部
邮箱:yihui7777@163.com spyndaily@126.com
更多理论评论文章请扫码