

# 消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动



日前,上海市文明办颁布2011年“上海市最受社会公众好评的十大举措”。由中国电信上海公司建设的“城市光网”宽带提速等服务工作,入选“上海市最受社会公众好评的十大举措”之一。“城市光网”已经飞入申城百姓家,受到市民的喜爱。

## 宽带提速惠民实在 光网演绎幸福生活 “城市光网”入选 “最受社会公众好评的十大举措”

### 市文明办公布测评结果,“城市光网”入选“最受社会公众好评的十大举措”

近日,市文明办公布对本市40个窗口行业开展社会公众满意测评显示:上海40个窗口行业的精神文明创建工作扎实推进,窗口行业文明服务获社会公众普遍认同。2011年上海电信社会公众满意评价得分85.37分,高于平均分1.36分,连续第5年保持逐年上升趋势,在40个窗口行业中的排名较2010年上升1位。

去年本市的窗口行业有十大服务举措获社会公众好评,其中电信行业入选的是:大力推进免费宽带流量升级工程,并提高上门装维服务质量,做到准时守约,让用户拥有自主预约上门时间的权利。

据悉,本次调查测评由市文明办委托国家统计局上海调查总队开展。调查主要内容为:环境设施、举止仪表、办事公开、行业诚信、服务态度、业务水平、反应能力、工作绩效、遵时守纪和便民措施10大类别。调查采用随机抽样的方法,以入户(企业)调查、窗口拦截调查和现场暗访三种形式开展。本次调查共完成有效样本33101个,其中:居民(企业)14100个,窗口拦截18500个,现场暗访点501个。

### “城市光网”两次免费提速措施有力,显示“智慧城市”主力军用心所在

2011年,上海电信在市委市政府的指导和支持下,加快提升建设信息基础设施能级,于1月和10月先后实施了“两免一赠一极速”以及“光网家庭再提速,免费体验大签约、中小企业新回馈”两轮智慧城市宽带提速计划。截止去年底,上海的城市光网覆盖用户已超过450万,发展用户130万。上海已成为中国“城市光网第一城”。

目前,家庭宽带用户平均接入带宽达8M,其中光网用户平均带宽已超16M。10M和20M已经成为家庭用户的主流带宽,与国内八大城市(北京、天津、重庆、杭州、南京、苏州、广州、深圳)相比,上海地区10M和20M的价格均处于较低水平。在“无线城市”建设方面,上海电信WiFi热点已超过7300个,3G网络实现全市覆盖,经第三方测评网络质量同城领先,建成本市最大的无线宽带接入网络。在上海的机场、火车站、长途汽车站,客

运码头、体育场馆等5大类14个场点,上海电信为社会所有用户提供WiFi免费上网服务。并且完成全市51个重点产业园区的“光网+WiFi”覆盖,有效提升园区商务环境。

“城市光网”作为国际最新的信息科技技术,世界各国正在共同探索,上海电信在建设伊始,就面临着新技术发展所带来的困惑和难题,具体表现为“四难”。即“市民接受难”:市民对新技术不熟悉,不理解“建设推进难”:原有的市民家庭布线没有预留光网入户的管道;“标准实施难”:因为是国内最早建设,国家还没有成熟的标准、规范;“成片改造难”:光网的推进需要以小区为单位成片进行改造,但在具体的实施中困难较大。

面对困难,在相关领导和部门的协调下,上海电信勇于创新,化解困难,探索符合上海特大城市特点的建设模式。

上海电信通过报纸媒体、电信营业厅、小区设摊、电信信息生活体验馆等各个不同渠道和方式,对“城市光网”的新应用进行强有力的宣传。在市房地产局的支持下,小区物业积极配合,“城市光网”得以较快地飞入寻常百姓家,让大家畅享光网的丰富信息应用。上海电信发挥集体智慧,连续攻克技术难关,自创了引导光纤穿越暗管等办法,较好地解决了建设推进难。

中国电信上海公司贯彻“聚焦端到端客户感知,打造宽带‘五心’服务”的提升宽带服务要求,结合上海地区特色,积极探索光网客户服务监测体系标准,并取得了明显成效和突破。上海市有关部门下发了《上海市工程建设规范系列》中的《住宅建筑通信配套工程技术规范》,对新建住宅中“城市光网”的配套设计、施工及验收规范进行了详细的规定。在市有关部门的指导下,上海电信与全市18个区县签署了共同建设“无线城市”的合作协议,形成了“建设一个小区、平移一个小区、营销一个小区”的创新发展思路。

上海电信自2011年1月1日起全面实施“二免一赠一极速”智慧城市宽带提速计划,具体包括“光纤到家,提速免费;千兆到户,20兆起步;家庭存储,百G赠送;公共热点,WiFi免费”。

2011年10月1日,电信全面启动“光网家庭再提速,免费体验大签约、中小企业新回馈”智慧城市宽带再提速计划。此次提速,是继2011年1月1日实施的“二免一赠一极速”

宽带大提速活动之后推出的新一轮宽带提速计划。

据悉,上海电信制订了更详尽的2013年的发展目标。在率先建成世界领先的信息基础设施水平方面:城市光网:覆盖750万用户,平均带宽达到32M;无线城市:WiFi热点达到1万个以上。未来,“城市光网”将继续助力提升我们城市的信息化水准。

### 申城百姓尽享“光网”之幸福生活,最受好评的十大举措果然给力

有了“城市光网”,2011年初起,虹口区复兴高级中学、北虹初级中学、四平中学、三中心小学、广灵路小学、曲阳四小、丽英小学、小不点幼儿园等8所中小学校、幼儿园成功试点电子书包。教室里安装了超大屏幕和感应式触屏的多功能一体机。老师只需要动动手指,就可以打开不同软件,几何制图、绘画演示、PPT放映均是小菜一碟。就算是放假在家,学生们同样也能和老师“面对面”。学习材料处于“云端”,学生可随时在线下载。

徐伟民是上海市皮肤病医院的院长,看到医院团购的三百多部天翼3G手机,能够收发大容量邮件,给卫生局的报表瞬间方便传递,开心无比。而医院的年轻医生们,则在午休时间打开189天翼手机看看NBA的赛况,调节工作的疲劳。

上海汽车股份有限公司技术中心系统主管吴伟波用光网更加巧妙,在家与英国的同事开起了有关荣威汽车的电视电话会议。泡上一杯清茶,与英国同事聊聊车辆生产的进度,谈谈上海的新春气象,一派光网之幸福生活的活生生写照。会议结束时,英国同事Alen还不忘用流利的汉语祝我们“新年快乐”呢。借助城市光网,直接与万里之外的英国同事“面对面”视频办公,在家轻松搞定。

上海的鲜艺轩餐饮店老板娘杜丽娟,则运用城市光网给自己的小店插上了无线的翅膀。新老顾客看到店堂内的无线信号,边喝边聊好自在。老板娘说,这一下多了好多回头客,借助城市光网,小店的生意也算是一网打尽多了去。今年年初,有公司在店内搞联欢,老板娘居然让他们与在外地的分公司同事进行视频连线,共同享受光网带来的快乐。看到顾客沉浸在欢乐祥和的氛围中,老板娘则暗自庆幸得益于电信的城市光网建设,使这小小的餐饮店发挥自己的光和热,照亮你我。

看到这一幅幅光网之幸福生活,申城百姓的乐陶陶场面让我们难以忘怀。

2012年,作为智慧城市建设的主力军,中国电信上海公司将不断推进“城市光网”宽带网络的建设速度,让更多的百姓和企业享受到“城市光网”的便利,让“城市光网”继续成为上海市最受社会公众好评的十大举措之一,为城市的现代化腾飞提供强大引擎。



营业员在指导用户如何使用3G手机里的流量。