

“面对面优质服务、移动客服零距离”之九

保障手机信息安全,我们在行动

问题:2013年全国人大常委会通过了《关于加强网络信息保护的决定》,中国移动在这方面有什么好做法?

中国移动高度重视网络信息安全,积极开展各类不良信息专项治理,对垃圾短信、手机淫秽色情、骚扰电话、手机恶意软件等进行全面监测和拦截封堵。成立了专门的信息安全中心,初步形成了“监控、防护、溯源”三位一体的安全管控支撑体系。2012年9月正式启用的中国移动(洛阳)信息安全运营中心是当前行业最大的不良信息治理专门机构,已配备专业人员600人,日均处理不良信息超过63万件,日均拦截垃圾短信超过9亿条,极大提高了不良信息发现和处置效率。

问题:中国移动在打击手机淫秽色情信息方面如何做到切实有效,真正为社会营造文明健康的网络环境?

淫秽色情网站对全社会尤其是青少年身心健康影响严重,中国移动一直旗帜鲜明地反对任何网

络淫秽色情行为。

近年来,我公司推出了不良信息拨测系统,建成了可以覆盖全国的自动化、智能化拨测体系。新型拦截系统——“中国移动互联网流控系统”通过该系统与不良网站拨测系统之间建立自动封堵接口,实现了在人工判别基础上的黄色网站“一键封堵”。

我公司还构建了人工与系统结合、公司与社会联动的立体化拨测体系和发现渠道。一是加大传统人工拨测力量,在三大拨测中心集中自动拨测的基础上,各省公司在热线服务中心成立了“妈妈班”拨测小组,负责对中国移动接入业务的拨测。二是充分调动和发挥社会力量,推出电话、短信和电子邮箱三种社会公众举报受理渠道,快速有效处理各项举报信息。

问题三:12321网络不良与垃圾信息举报受理中心发布的报告显示,运营商和垃圾短信发送者是既得利益者,对此怎么看?中国移动在彻底整治垃圾短信方面有什么举措?

垃圾短信问题已成为社会公害,严重侵害了客户的合法权益,破坏了和谐的电信消费环境,作为一个负责任的通信运营企业,我们坚决反对这种侵害客户权益和破坏电信消费环境的行为。

事实上,电信运营商也是垃圾短信问题的受害者,一方面,垃圾短信对广大客户造成骚扰,引发客户不满,损害了通信行业的形象;另一方面,由于目前垃圾短信群发者多使用电话号码点对点发送,欠费即弃卡,造成大量欠费和号码资源的极大浪费,以及通信网络资源的消耗。

中国移动开展的工作:一是采取建立免费10086999短信举报渠道,配置专人专岗受理客户举报信息等措施。二是开展自查自纠,对发送垃圾短信的端口严格采取关闭端口、终止合作等处理。

由于垃圾短信群发行业目前已形成一条完整的产业链,治理复杂性高、难度大,我们积极呼吁社会各界联合起来共同抵制垃圾短信,营造和谐的社会消费环境。

本报家电消费投诉平台启动

随着家电产品与市民生活日益密切,很多消费者都购买了齐全的家电产品,而且在购买、使用、维修和保养中遇到了很多无法解决的问题。当消费者权益受到了侵犯,需要的是一个能维护消费者利益的平台,来维护消费者的合法权益。

为了读者和消费者都能够更放心、更安心地使用自己的家电产品,本报特别成立“家电消费投诉平台”。

“家电消费投诉平台”,力求为消费者倾力打造消费维权投诉咨询的渠道。如果你需要消费维权,如果你想咨询消费方面的疑难问题,希望得到相关的法律咨询,都可以登录信阳新闻网或者发邮件到xyrbsm@163.com,还可以直接拨打投诉电话13803769176、13723112555、15188553832。

同时,本报将邀请相关工作人员第一时间为你解惑答疑,为你铺平消费维权之路。你也可以扫描二维码或搜索、关注微信公众号“信阳报业家电通信”,足不出户知晓信阳家电通信的资讯和新闻。



购买燃气热水器

注意啥?

家住市区建设路的张先生:家里装的是电热水器,现在想更换成燃气热水器,选购时需要注意哪些问题呢?

燃气热水器销售人员:燃气热水器由于即开即热,使用方便,所以受到大家的喜爱。

首先,在选购燃气热水器前要确定家中使用的燃气种类,根据燃气种类对号选购。煤气和天然气的热值不一样,其热水器的构造也是不一样的。

其次,看热水器是否具有检验证、合格证和说明书,应选购具有生产许可证的专业厂家生产的产品。

再次,看热水器的性能,考虑热水器安全装置是否齐备可靠,是否具有意外熄火、定时关机、超水压、防冻结等安全保护装置,对强排式热水器还应考虑是否带有漏电保护装置等。还有,确定热水器的容量。3口之家仅淋浴8升的就够,如果需要带厨房热水和卫生间洗手盆最好选10升的。最后要看该品牌的热水器是否有完善的售后服务,选信誉好的生产厂家和性能优的机型,选择售后服务有保障的产品。

(李宇)



夏季冰箱除霜有妙招

冰箱已是居家生活的必备家电,可是用不了多久冷冻室就会结一层厚厚的霜,夏天结得特别快,有时冷藏室也有。霜是从哪里来的呢,应该怎么除掉?笔者就此采访了经营冰箱的专业人士。

据经营冰箱多年的赵先生介绍,大部分水气来自空气中。人们存放食品打开冰箱时,室内空气中的湿空气遇上冰箱里的冷空气后凝结成霜。“特别是在夏天,室温与冰箱的温差、湿差比较大,霜也结得特别快。”此外,还有一部分水气来自冰箱里存放的食品,如蔬菜、水果中的水分蒸发以及还没有放凉的食物。

除霜是一件非常费工夫又费力气的活儿。不少人采用断电等霜自动融化的方法,更有心急的市民直接打开冰箱用硬物或者铲子去除蒸发器上面的冰霜。怎样除霜才能事半功倍呢?赵先生提供了一些妙招:首先要把冷冻室温度调到最低,4个小时之后把冷冻室的食物转移到冷藏室,然后切断电源,打开冰箱冷冻室

门,用浅盆装热水,放进开着的冷冻室,使冰霜尽快融化。如果冰比较厚的话,中途可再换一次热水。大约半个小时之后,冰开始软化,这时候拿冰铲轻轻敲落。另外,针对冰箱深处顽固的冰霜,可以用吹风机或者电风扇吹风使其尽快融化。

“其实还有更快的方法除霜。”赵先生说,冰箱除完霜之后,将冰箱内部用毛巾擦干,敷上一层保鲜膜,下次除霜的时候只需要撕下保鲜膜即可。

随着科技的进步,不少厂家推出了无霜冰箱。据赵先生介绍,无霜冰箱之所以无霜,是因为其蒸发器在冰箱内部,凝结在蒸发器上的霜可以通过热蒸发来去除,而且无霜冰箱的冷风系统在制冷过程中会带走冰箱内多余的水分;除了不产生霜之外,食物冷冻的时候也不会冻结在一起,让冰箱内部保持干净清爽。目前多数无霜冰箱都是双开门的大容积冰箱,消费者在选购时,还可以看冰箱的型号是否有字母“W”。

(李宇)



并非功能越多越好

误区一:功能越全越好

“现在的空调产品五花八门,纳米、负离子、氧吧、杀菌等高端功能非常多,让人眼花缭乱。”家住市区和平路的苏先生说,“买空调的时候销售人员介绍了很多功能,自己也想着功能越多越好,可是买回家后只用基本功能,很多高端的功能一次也没用过。”一些市民认为空调功能越齐全,质量越好,其实是在商家的夸大宣传下,被混淆了概念。

误区二:匹数大,制冷好

空调有1匹、1.5匹、2匹等多种,1匹的含义是指制冷量为每小时2500瓦。不少市民就认为匹数越大制冷效果越好,匹数过小的达不到预定的制冷效果。“本想买个大匹数的空调,以为这样制冷效果会好一些,可咨询过后,售货员只是建议购买1匹的。”家住市区开源路的徐女士说。

误区三:能效比越高越好

能效比是空调品质的一个重要参数。目前国内销售的空调都有“中国能效标识”字样的彩色标签,为蓝白背景的彩色标识,共3个等级,等级1表示产品达到国际先进水平,最省电,即耗能最低;等级2表示比较省电;等级3表示产品的能源效率为我国市场的平均水平。

许多市民购买空调时认为能效比越高越好,其实不然。“并非能效比越高越省钱。”经营空调多年的王先生说,“因为高能效比空调的成本高,售价也比普通空调高很多。这样算来,能效比高的空调性价比不一定高。”

专业人士建议:在选购空调时,应综合考虑性价比,抓住制冷、除湿、睡眠等关键功能即可。选择匹数时可以根据使用房间的大小、隔热性能、朝向、楼层等因素来选择,不要盲目追求大匹数。在能效比方面,不要只看能效比,关键要看其质量稳定性、功能的先进性以及购买价格的经济性与运行的经济性。总之,花最少的钱买最好的空调才是消费者选择空调的硬道理。

(孙浩然)