

工信部部署“网盘限速”

确保上传下载最低速率满足免费用户基本下载需求

使用网盘服务，传输速率与宣传速率严重不符；网盘上传下载资料被限速，不买会员无法推进……随着移动互联网和智能设备的普及，将文件资料、照片视频等个人数据资产存储到网盘里，已成为许多用户的使用习惯。然而，“网盘限速”问题也随之出现，影响使用体验，用

户抱怨不少。

前不久，工信部部署行动，明确提出相关企业应优化网盘类服务提供方式，确保上传下载最低速率满足免费用户的基本下载需求。为进一步保障用户权益，11月17日，在工信部指导下，中国互联网协会、中国信通院组织国内主要

网盘企业制定并签署《个人网盘服务业务用户体验保障自律公约》(以下简称《自律公约》)，包括百度网盘、腾讯微云、天翼云盘、和彩云、阿里云盘、迅雷云盘、360安全云盘和网易网盘等在内的首批8家网盘企业承诺推出“无差别速率”产品。

为确保倡议落地见效，《自律公约》还明确要畅通咨询投诉通道，健全客服机制，提升服务水平，及时受理并妥善处理用户的意见和建议，为用户提供反馈渠道。既自下而上监督有道，也自上而下主动监管。

记者 曹晏 整理

高端家电品牌投入资源加强线下销售



随着国民可支配收入提升及中等收入群体不断扩大，消费偏好也发生了明显变化，人们对家电消费需求从满足基本功能的“温饱型消费”转向“品质型消费”。与此同时，“千禧一代”和“Z世代”成为消费主体人群，更倾向于线下体验娱乐产品满意后进行购买，中老年人对新兴智能产品接受度显著提升。

在消费者消费观念转变下，国产家电也纷纷向高端领域布局，国产品牌也通过不同路径加快自身高端转型的进程，双“十一”期间，美的、海尔、海信、方太、创维成为北京苏宁易购最受欢迎国产品牌。由于高端家电对消费体验和服务提出更高要求，所以越来越多品牌将高端产品资源倾向于线下销售，在展台形象、产品出样陈列，特别是在价格方面都给予了线下门店更多、甚至是独家优势。

一方面，在品牌方看来，家电研发和制造技术的快速迭代，让智能家电的新功能在线下体验更便捷，这些是线上难以感知的。另一方面，高端产品搭配线下整体活动各类补贴，价格更灵活。

记者 张文静 整理

资讯

人工智能的“聪明”不能用错地方

可以自动定时、定向拨打，带有简单交互操作功能，能和用户进行连续对话……有网友反映，如今，一些营销类骚扰电话在人工智能技术支持下，更有欺骗性和针对性，令人防不胜防。

与过去相比，“AI骚扰电话”不仅能实现日呼上千次，还能精准找客户、绕过手机管家的标记拉黑，既给用户造成了烦恼，也潜藏诈骗、窃取个人隐私等隐患。人工智能技术不应被滥用，个人隐私必须得到有效保护。期待相关监管部门重拳出击，遏制“AI骚扰电话”蔓延，也期待相关运营商强化责任担当，从源头上治理骚扰电话，还用用户一片清静。

记者 张文静 整理

网红小家电产品质量屡遭诟病 提升质量需从这四方面抓起

快消费时代，创意类小家电较低的技术壁垒和过度营销带来的网红属性，不仅吸引了大量厂商扎堆涌入，更使得这些小家电产品走向了快消品的消费趋势。如何提升小家电的产品质量，打破“网红”产品注重数量不重质量的壁垒，是当下最为重要的课题，在此方面，专家提出了四点相关建议。

抽查跟踪。相关监管部门与权威检测机构共同开展质量“整治”行动，定期对企业、产品进行抽查检测，并对出现问题的企业进行严格处罚管理。

标准宣贯。根据抽检中发现的问题，适时召开质量分析会和标准宣贯会。

信息交流。完善产业公共服务体系，形成公共培训、技术推广、质量检测、信息流转等专业服务平台。

品质推广。坚持“政府主导、企业为主、社会参与”的工作格局，通过第三方评价机构的介入，与线上平台合作，为平台质量把关，以“优品认证”引导和鼓励企业开发高技术含量和高附加值的产品，有效进行产品宣传。

记者 曹晏 整理

一切只为了让用户满意

——陕西移动宽带装维小哥的故事

在便捷的信息通信生活背后，有这么一群人，他们不起眼，却不辞辛劳地为广大移动宽带用户服务着、奉献着。不惧风霜雨雪，不分春夏秋冬，每天迎着第一抹朝霞出发，直到夜幕降临才回家。默默奉献已经成为他们的习惯，一切只为了让用户满意，他们就是移动宽带装维小哥。

杨威是中国移动铁通公司一名普通的宽带装维员工，入职两年，他主要负责董湖北关片区近1800户移动宽带的日常安装及维护工作。11月4日早上8时，杨

威抵达玉祥门装维站，开完早会后，就领取当天需要装维的物资，随后就按照工单逐一拨打用户电话，根据用户约定的时间安排好一天的安装流程。

由于当天装机工单比较多，杨威决定与同事分开行动，一人装机，一人专修故障。杨威提前联系当天的第一位预约客户，认真记下上门时间。9时左右，杨威抵达北关正街陕西省气象局家属院，为客户安装完毕已是10点多了，杨威抓紧时间提前联系下一位装机客户，装完这一户宽带，已经中午12点半

了。杨威一边吃着午饭一边查看未安装的工单，继续预约了下一位客户，直到晚上7点半，杨威为当天预约的3位客户全部完成了安装。当晚8点，杨威到达用户家里，通过检测后发现，原来是客户室内光纤折损了，他又卸下沉重的设备，快速地为用户恢复了网络，网络恢复后，客户笑了，杨威也笑了。晚上9点多，杨威终于回到家，此时两岁大的儿子已经睡着了。他们是与时间赛跑的英雄，他们是移动网络坚强的后盾。

记者 曹晏