



“移动宽带、电视进我家”系列报道之一

# 移动宽带、电视,我终于等到你

□晚报记者 宋风 文/图

凭借内容丰富、使用方便等诸多优点,近几年网络电视迅速风靡全国各地,成为人们居家必需品。今年 3 月份,中国移动“魔百和”高清网络电视在我市亮相。

周口晚报记者在采访中获悉,由中国移动通信集团公司推出的宽带网络和“魔百和”高清网络电视,在为用户提供更高品质体验的同时,还将宽带网络和网络电视的使用资费降为零。

## 移动手机用户可免费使用

家住周口市市区工农路紫荆城小区的胡先生是我市首批“魔百和”高清网络电视用户之一。今年 3 月份的一天,胡先生看到小区的墙上贴着一张宣传单(图一),上面写着“用移动 4G 套餐 百兆宽带 高清电视免费”。根据宣传单上的联系电话,胡先生与对方取得了联系。“接电话的是负责我们小区的移动客户经理,他说凡是开通每月 58 元或 58 元以上 4G 套餐的中国移动手机用户,均可免费使用中国移动的宽带和网络电视。”胡先生说。

胡先生告诉周口晚报记者,他的手机目前用的是每个月 108 元的 4G 套餐,符合上

述条件,于是和对方约定了时间,由中国移动通信集团河南有限公司周口分公司工作人员上门为他安装。

在安装中国移动宽带网络和中国移动“魔百和”高清网络电视前,胡先生有个疑问,他家里用的是一台七八年前购买的 55 英寸的平板电视,现在电视更新换代那么快,不知能不能与网络电视的机顶盒相匹配。

对方的回答打消了胡先生的疑虑:“无论使用的是 AV 线(家庭音响中音频线和视频线)的老式电视还是带有 HDMI 接口(高清晰度多媒体接口)的新款电视,都可以与中国移动“魔百和”高清网络电视机顶盒对接。也就是说,可以满足所有电视用户的需求。”

胡先生说:“我是当天上午和客户经理联系的,下午他们就来到家里帮我装上了宽带和网络电视,整个过程不到半个小时,而且真像广告宣传的那样,没有收我任何费用。”

**高清画质尽享视觉盛宴**

在胡先生家的客厅里,周口晚报记者看到一个中国移动的网络电视机顶盒和他家的宽带网络连接在一起。

胡先生拿起遥控器打开电视,进入“菜

单”选项。画面上显示出“最新热播”“卫视同步”“经典回放”等选项,点击“卫视同步”后,胡先生介绍:“这相当于我们家以前用的有线电视,能收看央视和地方卫视的节目,有 200 多个频道呢!”

胡先生说:“还有一个优点是装了网络电视后,感觉电视画面比以前更真实了。”胡先生打开电视的“参数”选项,上面显示画面比例为 16:9。胡先生告诉周口晚报记者,在安装网络电视前,他的电视画面比例是 4:3。单从数字上看,画面比例 16:9 和 4:3 之间的差别很难分辨,作为用户,他却深有体会。胡先生说:“在之前 4:3 的画面比例下,可以明显感觉到电视里人物的身材比例不协调,被拉长了。现在 16:9 的画面比例显示出的画面看起来更自然。”

虽然家里的电视已用七八年了,但胡先生发现,装了网络电视后,电视画面清晰了许多。在网络电视“菜单”选项中,胡先生点击“4K 高清”选项(图二),选择了一部高清电影,经过大约 3 秒的缓冲后,电视上出现了高清晰度的电影画面。在缓冲过程中,周口晚报记者注意到,网络速度达到每秒 5252KB。

自从家里装了中国移动宽带网络和“魔百和”高清网络电视后,胡先生发现电视更

受家人欢迎了。在“魔百和”高清网络电视播放平台上不仅能收看电视直播,还能根据家庭成员喜好点播电影、动画片、电视剧等。

在“最新热播”选项中,周口晚报记者看到节目单上有近期刚从电影院下架的《七月与安生》《大鱼海棠》等电影,还有目前各大卫视正在热播的电视剧。胡先生告诉周口晚报记者,他一有空就会打开电视,看看最近有没有新的电影出现在节目单上,他大都能收到意外惊喜。

“我女儿今年刚上一年级,她的同学有时会和家长一起来我们家串门,他们见我女儿用网络电视看动画片,并且听说还免费后,都给移动公司打了电话,装了宽带和网络电视。”胡先生说。

网络速度快、节目内容多,还能免费用,胡先生对中国移动的宽带网络和“魔百和”高清网络电视非常满意。胡先生在安装中国移动宽带网络和“魔百和”高清网络电视之前,用的是另一家宽带运营商的网络,每年要交 480 元的宽带费。“装了移动的宽带网络和‘魔百和’高清网络电视后,为我省了两三百块钱的机顶盒钱、省了有线电视收视费一两百块钱、省了宽带费,把这些加在一起,我一年大约能省一千块钱。”胡先生说。

## 工行启动服务提升季

12 月 13 日,中国工商银行在北京举办“新服务,心满意”服务提升季发布会,将从消费者关注的金融热点和服务需求出发,改革创新银行服务模式,推进消费者权益保护工作,解决好消费者关心的热点难点问题,全面提升客户服务体验。

工商银行行长谷澍在发布会上表示,作为一家为 5.3 亿个人客户提供全方位金融服务的大型商业银行,客户服务的质量、客户资金的安全、服务营销的效率、客户体验的水平,直接关系到千家万户的切身利益,也关系到全行业在消费者心目中的地位和形象。因此,提升服务、改善服务供给是工商银行推进供给侧结构性改革的重要一环。随着外部经营环境的变化,

银行服务的内涵和外延已然发生改变,工商银行将紧密围绕客户需求,根据客户偏好的办理渠道,安全便捷地提供基础金融服务、分类增值服务和个性化产品组合,满足客户账户管理、资金融通、支付结算、投资理财等方面需求,通过服务为客户创造价值。

工商银行副行长李云泽介绍,本次服务提升季活动为期 4 个月,将从改善服务面貌、优化服务流程、加快减费让利、提高账户安全等 4 个方面着手提升金融服务质量。例如,为降低客户排队等候时间,工商银行一方面简化柜面业务处理流程,创新推出购物车式柜面服务,客户只需填写一张凭证、输一次密码、一次签字确认,即可

实现多笔业务办理。另一方面,加大网点智能化改造,创新“客户自助+协助服务”的智能化服务模式,实现了开户、理财、汇款、挂失等多项个人业务的离柜化处理,对柜面排队等候客户实现有效分流。截至 10 月末,工商银行已完成智能化改造的网点达到 9600 余家,有效网点覆盖率接近六成。

针对复杂业务占用柜面时间长的问题,工商银行逐步推出个人客户预约服务,客户可通过网上银行、手机银行等线上服务渠道进行业务预约,银行通过后台复杂业务预处理的方式,对客户业务处理进行预判和准备,并安排客户在预约时间内适度优先排队。

在互联网金融服务提升方面,工商银行

首创工银云管家特色服务,在线客户经理队伍通过融 e 联、电话、短信等非面对面的方式,为客户提供包括信息资讯、产品推介、问题咨询、在线预约等专业的金融服务。目前,工银云管家服务已在全国为超过 900 万的个人客户提供专属服务。此外,工商银行还通过“融 e 行”“融 e 联”等平台推出多项费用减免和优惠,主要包括客户通过“融 e 行”办理境内跨地区、跨行转账汇款手续费免费,境外同行汇款免收手续费和邮电费;客户在“融 e 联”好友之间的境内转账汇款手续费免费;工银信使、电子工资单、贷款还款计划表等信息免收手续费等。

(简庐)