



刘先生：有线通报修，难！

近日，本报接到闵行区有线网络用户刘先生投诉称，由于所住小区两个多月前实行电视“模转数”的改造工程，导致家中有线宽带网络被停用。但半个多月后，宽带网络仍旧没有恢复。刘先生多次拨打报修电话，但一直无人上门维修。 王霞文

“家里网线被切断已经半个多月了，不能上网，实在不方便。近日，家住上海市闵行区庆春园一村的刘先生致电本报，称“家中断网，报修困难，维修不力”。

刘先生称，3个星期前，自己

居住的小区，统一接受了“模转数”改造。当工程进展至刘先生家时，由于需要将家中重新布线，因此，不得不先切断已安装的有线网络。

“上门安装‘模转数’机顶盒的工作人员称，断网是出于布线需要，时间非常短暂，之后会帮我向公司进行说明，大约两三天后便会有维修人员上门修复。”刘先生称。

但3天过去了，依旧没有服务人员上门维修网络。刘先生想起，当初安装有有线网络时，与他签约协议的是闵行科技。于

是，刘先生尝试拨打了该公司的400报修电话。“打过去之后，一开始会有语音提示，但按照提示转至报修频道时，电话就开始出现忙音，这样一来，我只好重新拨打。但每次都会重复这种状况，还有时候干脆打不进去，从拨号开始就一直忙线，或者通了没人接。”刘先生无奈地说，“有一次我一连拨打了两个多小时，竟然都没有成功接通。”

为此，本报联系到东方有线相关负责人进行询问。一位负责人表示，闵行地区的有线业务是地区性业务，并不归属东方有线，

因此，东方有线并没有管理权。

“目前，闵行地区的有线业务分为闵行科技和闵行有线两部分。前者负责宽带网络的安装入户、调试维修、费用收取等业务，而后者负责有线电视的安装改造、套餐办理以及售后服务等，两者分别独立运营，分属两套系统。因此，该用户所反映的维修不及时等现象，很有可能是因为两个公司业务进展程度不同、对接不力等原因造成。”该负责人表示。

截至本报截稿，刘先生的问题才刚刚得到了解决。

腾讯互联网与社会研究中心成立

12月12日，腾讯互联网与社会研究中心正式成立，官方主页 (<http://cis.tencent.com>) 也同步向公众开放。与此同时，该中心面向社会推出“腾讯百问”研究项目招募活动，希望通过向互联网提出100个问题，引发对整个行业及社会发展的思考。

据了解，该中心以互联网产业经济、社会文化、法律法规、公共政策为主要研究方向，涵盖信息与网络科技前沿思想，科技对社会形态、社会组织、社会行为的深度影响，信息社会与新商业文明的构建，公共空间塑造、虚拟空间的社会意义，法律制度与社会规范，对日常生活、文化的影响与评价，社会互动、交往和交易行为，知识扩散、组织、聚合等多个方面。此外，腾讯将以合作的方式，支持第三方个人或机构进行互联网与社会公共研究，为互联网行业创造性、建设性价值。

以腾讯百问为例，任何希望对互联网与社会进行专项研究的第三方机构或个人都可以向 ten-cis@tencent.com 发邮件申请课题，研究中心、第三方专家顾问团将共同参与选题申请和研究成果评估。而为了切合互联网时代的各种新型传播方式，腾讯对研究成果的展现方式更加灵活多变，流行的微博体、口述体甚至断想体都可以，以便通过报告、演讲、视频等多维度传播。

腾讯传媒集团首席战略官段永朝则指出，以“互联网七年一个世纪”的说法，自2004年Web2.0被定义以来，现在已是互联网第三个“百年”。这个新“百年”将赋予TMT、三网融合和下一代互联网全新内涵：将重新定义深度嵌入到社会网络中的交往行为、交易行为和交流行为；将生动诠释‘去中心化’的网络如何自我组织、自我调整、自我适应，且呈现出丰富的多样性；将充满信心地展望全新的‘人机/人际关系’的剧烈变迁；这是整个社会重塑的前奏。

业内专家同时指出，现在对互联网的研究已不仅仅局限于互联网本身的业务和商业模式，更重要的是从互联网对社会形态的解构与重构进行更为深入的探讨。如何更好地认知互联网规律，构建新互联网时代社会规则与体系，并有效地加以利用与推广，是大型互联网企业责无旁贷的责任之一。腾讯成立互联网与社会研究中心是站在服务于社会个体的基础上，从政治、经济、社会、文化等更为多元化的角度诠释互联网的使命与价值，构建更为良性、健康的互联网社会生态环境。

更重要的是，腾讯作为国内领先的互联网公司，不仅能够通过互联网与社会研究中心的一系列课题将自身对互联网有着独到的深刻理解向公众发布，更能将这一前沿领域的诸项研究从纸面带入现实生活。诸如如何看待互联网社会化、平台化大潮引发的产业变革，如何看待新一代互联网原住民的创新激情，如何看待网瘾等课题都与互联网行业密切相关。

此外，腾讯互联网与社会研究中心还可以聚合众多独家资源。腾讯旗下拥有以互联网与人类社会发展为母题的文化内刊《腾云》、原创视频知识平台《腾讯V讲堂》和中国领先的电视公开课《领航客》等众多以知识传播、分享为终极目的的内容平台，还有腾讯网、腾讯视频、腾讯微博等众多互联网媒体渠道，这些都可以成为互联网与社会研究中心与公众交互的界面。

作为领袖企业，腾讯已经认识到自己推动整个互联网产业乃至人类社会发展的责任和义务。互联网与社会研究中心正是腾讯向未来迈出的的一大步。

熊海燕

电商崛起引发快递业务量大增 快递业遭遇“春运”难

12月12日，国家邮政总局公布信息，要求“各快递企业在业务旺季期间不得擅自停收或停投快件，否则收回快递业务经营许可证”。而快递行业的“春运”眼看就要到来，快递企业似乎要承受新一轮压力。

12月15日，圆通快递副总裁孙建在接受本报专访时表示，“已做好今年‘春运’准备，但爆仓现象仍在所难免。” 王霞文



服务提升难抵“春运”压力

前不久，淘宝网、京东商城等电商网站在11月11日“世纪光棍节”所掀起的促销大比拼，让快递业的现状和发展再次成为谈论焦点：到件率降低、物品遗失、爆仓严重等问题频发。

此前，快递行业一直扮演着“幕后者”的角色。随着电子商务持续的阶段性爆发，去年开始，快递业因为诸多问题而忽然被推上话题前沿，处境多少有些尴尬。

春节临近，眼看快递的“春运”就要到来。“今年春节期间，快递‘爆仓’依然在所难免，尽管从今年2月份开始，我们已经用近一年的时间进行各方面的提升，目前，每天的送件量已超过200万，弹性区间最高可达300万件，但仍然避免不了业务量大增带来的派送压力。”圆通快递

副总裁孙建在接受本报专访时坦言。

“这其中，电子商务阶段性爆发式增长的‘功劳’巨大”，韵达集团高级副总裁周柏根对本报表示，从2008年开始，由电子商务所带来的业务量已经占到韵达总量的一半以上，为集团创造的利润量约占25%左右。

春节假期暂不涨价

12月12日，国家邮政总局发布新规定，要求“各快递企业在业务旺季期间不得擅自停收或停投快件，否则收回快递业务经营许可证”。

这意味着，春节7天放假期间，快递企业必须营业。然而，据业内消息人士透露，去年春节，在国内排名数一数二的快递企业，由于春节期间收件数量极少，且需支付上班员工3倍工资，在7天之内亏损高达2000余万元。

“我们已经向全国约1300多家分公司和5000多个营业网点下发了通知，要求春节期间必须坚持营业，并制定了相关惩罚措施。”孙建说。

至于春节前后业务量增大而引发的“快递将涨价50%以上”的言论，孙建表示，“至少目前看来，春节假期前后，圆通快递价格不会上涨。”

快递企业倾向“中高端”

电子商务的崛起，极大地拉动了快递业发展的同时，也给快递业带来了不小的压力。

“对于近期产生的一些问题，我们也有自己的无奈，很多时候的确有些力不从心。”韵达集团高级副总裁周柏根说。

实际上，看似简单的派件、运送、收件的快递过程，中间牵涉的物流环节非常复杂，例如快递车辆进城受限等。

“随着国内各地路费的普遍降低，交通运输成本方面的压力有所减轻。但由于全国各地城市对于快递车辆进城没有统一规定，比如，北京进城车辆需要拍牌照，而深圳近期规定，外省市助动车不得入内，我们必须针对各种不同的规定制定对策，这样一来，难免会增加交通运输的成本。”圆通快递副总裁孙建说。

孙建表示，希望相关部门能够对进城快递车辆，制定统一标准，这样有利于快递企业控制运输成本。

与此同时，虽然电子商务对于快递业务量的提升功不可没，但其所带来的利润在快递企业中的占比偏低。据了解，不少快递企业正在制定相关规划，将业务重心向中高端倾斜，例如，开发单件收费较高的企事业单位客户等。