

关于公布《义乌市广播电视台有线广播电视运营服务内容》的通告

尊敬的数字电视用户:

为进一步规范有线广播电视运营服务行为,更好地为广大有线数字电视用户提供优质的服务,按照浙江省广播电视局《准予有线广播电视运营服务备案的决定》要求,现向社会公布《义乌市广播电视台有线广播电视运营服务内容》,详见附件。

附件:

- 1.浙江省广播电视局《关于<义乌市广播电视台有线电视运营服务内容>备案的批复》
- 2.《义乌市广播电视台有线广播电视运营服务内容》

义乌市广播电视台
二〇二一年九月六日

准予有线广播电视运营服务备案的决定

浙广电备(准)字[2021]99号

义乌市广播电视台:

经审核,你单位上报的有线广播电视运营服务内容(具体详见附件)符合《浙江省有线电视运营服务备案指南》(浙广电发[2020]63号)。按照国家广播电视总局《有线电视运营服务管理暂行规定》(第67号令),现决定准予备案。

请你单位抓紧通过合适渠道向全社会做好公布。
附件:义乌市广播电视台有线广播电视运营服务内容

浙江省广播电视局
二〇二一年九月六日

义乌市广播电视台有线广播电视运营服务内容

义乌市广播电视台(以下简称义乌广电)就有线广播电视运营服务内容明确如下:

一、有线广播电视运营服务方式

- 1.义乌广电向所服务的用户提供有线单/双向数字音视频和智慧广电业务。
- 2.义乌广电提供实体服务、语音服务、互联网服务等多重服务渠道。
- 3.义乌广电的信息公告可以通过报纸、网站、广播、手机短信、电视广告/字幕、电视邮件/短信、公告张贴等多种方式保障用户获知。

二、有线广播电视运营服务范围

- 4.义乌广电向社会公布所传送的基本收视频道目录。

基本收视频道包括国务院广播电视行政部门要求转播的广播电视节目和县级以上地方人民政府广播电视行政部门要求转播的经国务院广播电视行政部门批准的本地广播电视节目。

- 5.义乌广电提供包括用户开户与人网、暂停与恢复、移机、过户、增值业务开通及变更、用户信息新建或变更、费用收缴、账单查询/打印、票据补打、押金退还、销户等业务办理服务。电话受理相关业务办理服务时有录音。

- 6.义乌广电向用户提供机构介绍、业务产品、资费标准、办理流程、服务内容、维护常识等信息咨询服务。

- 7.义乌广电无正当理由不拖延、推诿、拒绝用户要求开通、变更或终止有线广播电视业务。

- 8.义乌广电未经用户同意(确认方式包括书面、电话、电视页面、电子协议等),不得擅自开通收费有线广播电视业务。

- 9.义乌广电提供资费与缴费查询、业务查询、资料查询服务。

资费与缴费查询是指提供收费政策、缴费信息等查询服务;业务查询是指提供业务缴费等业务信息查询服务;资料查询是指业务受理历史记录、投诉处理情况等资料查询服务。

- 10.义乌广电在营业厅的显著位置公示服务咨询电话。

- 11.义乌广电为用户提供多种沟通、建议和投诉的渠道,听取用户的意见和建议,接受用户监督,自觉改善服

务工作。

- 12.义乌广电提供投诉与建议处理服务。

投诉与建议处理服务是指对用户投诉与建议进行受理、分类、处理、用户反馈、内部记录的完整闭环流程。投诉包括针对有线广播电视运营服务出现故障、中断、停播等问题的投诉,以及针对营业厅、呼叫中心、安装、维修等服务部门的服务态度、工作能力等问题的投诉。

- 13.义乌广电派遣专业维修人员为用户进行远程或上门指导、维修。

- 14.义乌广电的上门装维人员遵守预约时间,穿着工作服,出示工作证明或佩带企业标识,爱护用户设施,保持环境整洁。

- 15.义乌广电提供突发事件应急抢修、抢险服务,并具备所需的设施、设备和车辆等。

- 16.义乌广电尽可能为残疾人和行动不便的老年用户提供便捷的服务。

三、有线广播电视运营服务时限

- 17.已受理城镇居民用户的有线广播电视业务开通时限不超过3个自然日。

- 18.已受理农村或者交通不便地区居民用户的有线广播电视业务开通时限不超过7个自然日。

- 19.非居民用户提出业务开通申请后,无论是否受理,都在5个工作日内答复;对于因不具备条件而不能受理的,说明不能受理的原因。

- 20.对用户提出的特殊需求,义乌广电与其充分协商并约定有关的业务受理、开通时限、故障处理时限等具体事项。

- 21.义乌广电向用户提供3个月内与用户业务使用相关资料的查询服务。义乌广电向用户提供收费凭证,并免费为用户提供1年内缴费记录查询。

- 22.义乌广电提供7×24小时人工语音服务;提供7×24小时互联网服务。

- 23.义乌广电的坐席服务运行负荷不高于4万用户/坐席。

- 24.义乌广电针对用户的投诉在24小时之内予以答复,并在5个自然日内对用户所投诉的问题进行办结。对较为复杂的问题,办结时间最长不超过10个自然日。

- 25.义乌广电在要求的期限内完成广播电视行政部

门或其设立的投诉处理机构转来的用户投诉处理等相关事宜。

- 26.义乌广电自接报之日起或者用户同意的上门维修时间起24小时内修复城镇居民用户的网络和设备故障,重大故障在48小时内修复。因不可抗力原因造成不能按时上门维修或者修复的,义乌广电及时向用户说明,修复时限从不可抗力原因消失后开始计算。

- 27.义乌广电自接报之日起或者用户同意的上门维修时间起72小时内修复农村或者交通不便地区居民用户的网络和设备故障。因不可抗力原因造成不能按时上门维修或者修复的,义乌广电及时向用户说明,修复时限从不可抗力原因消失后开始计算。

- 28.义乌广电自接报之日起或者用户同意的上门维修时间起12小时内修复非居民用户的网络和设备故障。因不可抗力原因、第三方原因或用户原因造成不能按时上门维修或者修复的,义乌广电及时向用户说明并记录存档,修复时限从不可抗力原因消失后开始计算。

- 29.义乌广电按规定的要求和时限向有线数字电视管理机构报告发生的重大安全播出问题。

- 30.义乌广电对所有与重大安全播出有关的数据进行采集、记录和保存,相关数据和书面记录至少保存6个月。

- 31.语音服务的人工应答平均时限为10秒以内。

语音服务人工应答平均时限是指自客户进入人工语音服务并听到铃音后,至客服代表应答的平均响应时长。

四、有线广播电视运营服务资费

- 32.义乌广电严格按照国家有关政策制定或调整有线广播电视服务资费。

- 33.义乌广电执行国家有线广播电视资费管理的有关规定,明码标价。

- 34.义乌广电按文件要求对特困家庭、低保家庭等特殊群体在安装费、收视费、其他服务费等方面给予优惠。

- 35.义乌广电提供包括银行代扣、网上缴费、营业厅缴费等多种收费方式。

- 36.义乌广电不收取暂停费、暂停恢复费,及暂停业务期间内的视听维护费。

- 37.义乌广电在营业厅较明显位置进行上墙公开政府定价资费。

政府定价资费包括收费名目、收费标准、批准机关及文

号等。若政府定价资费调整,在政府要求时限内做好公示调整及变更通告工作。

- 38.义乌广电按市场情况制定增值服务产品的内容和标准资费,在营业厅放置服务产品包含的内容及其标准资费的单页,单个节目点播价格在电视页面节目价格栏中进行公开标价。

- 39.义乌广电根据市场变化对增值服务产品的内容和标准资费进行调整,在调整节点3个自然日前做好公示工作,并及时更新和替换宣传页。

- 40.义乌广电提前通过网站、营业厅或短信等方式进行公告或通知因基础服务价格调整涉及到的用户。

五、有线广播电视运营服务其他内容

- 41.义乌广电对用户信息进行保密,未经用户同意不得作其他用途(法律另有规定的除外)。

- 42.义乌广电年度服务质量投诉发生率小于2%。年度服务质量投诉发生率指,年度服务质量投诉总量/本有线广播电视网络运营机构用户总量。

- 43.义乌广电的用户资料差错率小于2%。用户资料差错率指,营销系统错误的用户资料量/录入营销系统的用户资料量。

- 44.义乌广电人工服务的月平均接通率不低于80%。人工服务的月平均接通率指,每月实际得到人工话务员应答服务次数/用户选择人工服务总次数。

- 45.义乌广电安装回访率不低于90%。安装回访率指,安装工单完成后电话回访数量/安装工单总数。

- 46.义乌广电维修回访率不低于30%。维修回访率指,维修工单完成后电话回访数量/上门维修工单总数。

- 47.义乌广电合理编排广告播出,充分利用互联网、营业厅电子屏等渠道进行宣传、展示、传播公益广告,商业广告控制总量,均衡配置。

- 48.义乌广电严格审核承接的广告内容,不播出国家法律、行政法规和国家有关规定禁止的内容。

- 49.义乌广电播出广告时,不影响所传送广播电视节目的完整性;不隐匿所传送广播电视节目的台标和频道标识。

- 50.义乌广电遇到应急管理等相关管理部门要求发布重大灾害、社会安全、国家安全等情况时,按要求发布应急信息。

招标公告

招标编号:ZXZJZC2021494GK

浙江至诚工程咨询有限责任公司受义乌武融置业有限公司委托,对该公司的义乌江滨北路与宾王路交叉口西北侧地块(江山云起)前期物业管理项目进行公开招标,现将有关事项公告如下:

1. 招标项目概况:

项目名称:江山云起
物业类型:住宅、商业
坐落位置:义乌江滨北路与宾王路交叉口西北侧地块

物业范围:项目总用地面积34708.45平方米,总建筑面积8442.04平方米,总建筑面积118814.68平方米,其中:地上建筑面积83279.72平方米;地下建筑面积35534.96平方米。

2. 投标人资格要求:国内具有独立法人资格,具有义乌市住房和城乡建设局颁发的义乌市物业服务企业诚信手册,且参加本次招标活动前三年内,在

经营活动中没有重大违法记录的物业服务企业,同时投标人未被国家级、浙江省级或义乌市行业主管部门处罚处于暂停承接业务资格期;未被信用中国(网址www.creditchina.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单(信用信息查询的截止时间为投标截止时间前1个工作日)。

本项目不接受联合体参与投标。

3. 报名时间和地点:于2021年9月8日至2021年9月14日(上午8:30-11:30,下午2:00-5:00,节假日除外)到浙江至诚工程咨询有限责任公司(义乌市春晗路111号4楼406室)获取招标文件。招标文件每份收取资料工本费500元人民币,售后不退。

4. 报名时所需提供资料:(以下复印件或扫描件加盖单位公章,并带原件核对):

- (1)单位营业执照副本复印件;
- (2)法定代表人授权书;
- (3)被授权人身份证复印件;
- (4)义乌市物业行业诚信手册复印件。

5. 递交投标文件截止时间及开标时间:2021年9月29日上午9:30。

6. 递交投标文件地点及开标地点:义乌市北苑街道春晗路111号4楼403开标室。逾期送达或未按要求密封的投标文件将予以拒收。

7. 业务咨询: 招标人:义乌武融置业有限公司
招标人联系人:曾瑞敏
联系电话:18596651910
招标代理机构:浙江至诚工程咨询有限责任公司
代理机构联系人:王梦萍
联系电话:15067063687

二〇二一年九月

公告

因中水管道施工需要,自2021年9月至2022年2月对江滨路(化工路—城北路)东侧人行道、福田路(城北路—银海路)西侧非机动车道、银海路(福田路—春风大道)北侧非机动车道、城北路(化工路—城北路)西侧辅道、城北路(西城路—城中北路)西侧辅道,实行分段封闭施工,给广大市民带来不便敬请谅解。
义乌市第二自来水有限公司

招标公告

义乌市新科花园小区地下室监控更新改造,高空抛物全覆盖安装抓拍,工程造价预计9.5万左右。今向社会公开招标。请持有专业资质的单位于2021年9月8日-9月16日到义乌市新科花园业主委员会办公室报名,报名时请携带相关资料。详情致电:0579-85218666。
新科花园业主委员会
二〇二一年九月八日

公告

中国电信股份有限公司义乌分公司定于2021年9月15日上午10时面向社会公开进行114号码百事通开行业优先报号竞价活动。有意者请携带有效证件于2021年9月14日17时前报名,欢迎洽谈合作。逾期报名视为放弃。
联系电话:0579-85550168
报名地址:义乌市宾王路219号电信大楼1710办公室

道路封道公告

因篁园大桥维修需要,定于2021年9月14日至2021年10月30日对篁园大桥进行封闭施工,禁止机动车辆通行,施工期间过往机动车辆提前从南门街—江东路—宾王路—江滨路绕行,并按指示标志、标线、信号灯通行,服从现场管理人员和交警指挥,因封道施工带来不便敬请谅解。
特此公告。

义乌市公安局交通警察大队
义乌市市政设施处
二〇二一年九月六日

“义乌新地标 网红打卡地”开始征集! 你pick哪一个?

说起义乌,你最先想起的是什么?是囊括无数小商品的国际商贸城,还是一年四季展会不断的国际博览中心?是人流如织的佛堂古镇,还是历史文化底蕴深厚的古月桥?抑或是能吃到各种义乌传统美食的餐厅?

近年来,我市坚持高质量推进全域旅游发展,旅游品牌内涵日益丰富,旅游文化愈加深厚。为进一步宣传我市文旅资源,打造义乌旅游新亮点,展示义乌特有的“颜值”与“气质”,增强市民获得感、幸福感、自豪感,义乌市融媒体中心特别发起“义乌新地标 网红打卡地”百万市民推选活动,通过融媒体平台宣传造势,为餐饮美食、购物街区、酒店宾馆、旅游景点、公园广场等贴上网红标签,将它们推到聚光灯之下,制造出“网红打卡地”热门话题。

参选范围

本次百万市民推选活动将分为吃在义乌(美食·街区)、玩在义乌(美景)、住在义乌(美宿)、购在义乌(购物)、夜游义乌(夜游)五大类。义乌市域范围内所有餐饮美食、购物街区、酒店宾馆、旅游景点、公园广场均可参与报名评选。

活动报名

1. 报名截止时间:2021年9月30日;
2. 报名方式:自主报名、推荐报名(本次报名参与评选不收取报名费);
3. 报名通道:关注微信公众号(义乌交通广播、义乌新闻广播、爱义乌,三选一),发送关键词“打卡”,即可收到推荐表填写页面,填写店名(地名)+上传三张照片+100字文字说明;
4. 报名类目:吃在义乌(美食·街区)、玩在义乌(美景)、住在义乌(美宿)、购在义乌(购物)、夜游义乌(夜游)。

活动流程

本次评选活动分为初审、复核、综合评定(包括网络投票+专家评审)三个环节,按类目评选出若干名奖项,并举行授牌颁奖仪式。

活动时间:2021年8月—11月

时尚潮流、文化艺术、休闲娱乐、美景美食……具备各式特质的“网红打卡地”,已逐渐成为网络社交时代的城市新地标,吸引众多年轻消费群体争相到访,拍照、刷屏,不仅带来超高人气和流量经济,还能极大提升城市品位,擦亮城市形象,全面提高城市知名度和影响力。

你心目中的“网红打卡地”是哪里,欢迎说出你的看法!



扫二维码推荐报名,赢华为手机
(2021年9月30日系统自动开奖)