



## 直升机夜巡元宵节焰火

一架直升机正在市区上空巡逻。元宵节当晚,北京市公安局航空警务总队共出动4个架次的直升机,监测全市烟花爆竹的燃放情况。

马文晓 摄

# 微博不实名将禁止“发言”

3月16日前个人用户应提交身份证号码信息,网站将向权威机构比对

本报讯 (记者杜丁)新浪、搜狐、网易等各大网站微博都将在3月16日全部实行实名制,采取的都是前台自愿,后台实名的方式。在昨天召开的贯彻《北京市微博客发展管理若干规定》座谈会上,市网管办相关负责人表示,3月16日将成为北京微博老用户真实身份信息注册的时间节点,之后未进行实名认证的微博老用户,将不能发言、转发,只能浏览。

### 3月16日前完成用户认证

据介绍,去年12月16日,北京市发布《北京市微博客发展管理若干规定》,其中明确规定微博中的个人注册信息需要使用真实身份。微博客账号注册信息真实是指用户提交网站注册的信息,用户使用微博客服务的名称可自愿选择。据统计,中国

的网民中有65%的人开通使用微博,微博账户数量超过3.2亿。

市网管办相关负责人表示,3月16日前,北京市要完成规范用户真实身份信息注册工作。

### 网名昵称仍可自行决定

据了解,对微博客用户实行真实身份信息注册,以

个人名义注册的,应当提供本人身份证号码等信息;以组织、机构、单位等名义注册的,应当提供组织机构代码等信息。用户提供的个人身份证号码和组织机构代码,由微博客网站向国家权威机构比对认证。用户真实身份信息的比对、认证在网站后台进行,用户在前台发言是使用真实身份还是选择网名、昵称,由用户自行决定。

## 网站设奖吸引用户实名

昨天,新浪微博事业部副总经理曹增辉介绍,新浪在新用户这一段累计已经有接近300万的注册用户进行了身份比对,“尤其是过年回来以后,每日的注册申请比对量还在持续提升。”

曹增辉表示,目前新浪名人认证的用户量已经突破了40万,微博达人认证量已经突破了500万,本

周新浪微博推出“微身份”勋章以及大量礼物,对完成身份验证的博主提供增值服务。

搜狐副总编辑王子恢表示,搜狐微博已对所有新用户进行告知,100%进行身份认证;对老用户用私信发了数轮提醒,对wap等手机端用户也进行提醒。目前,粉丝过万的搜狐用户都接到了私信和电话提醒,名

人和高端用户基本已经完成认证。此外,搜狐还拿出了价值2000万元的视频包月VIP卡和100万元的手机充值卡作为奖励。

网易UGC总监黄兆晖表示,网易微博用户实名认证率目前已超过了25%。网易将进行身份认证的奖励活动,包括主动认证勋章,赠送特色的网易产品等。

## 网民担心信息安全带来冲击

人民舆情监测室副秘书长单学刚表示,在整个互联网舆情实名制并不是问题,实名对于网络上的名人、学者、专家,包括新闻记者都不是问题。单学刚认为,目前实名制推行上存在的问题,可能受

到影响比较大的是举报爆料,网民可能会担心信息安全带来的一些冲击。

单学刚表示,制定了实名制措施后,还应该跟公安等管理部门联动,把实名后的后续工作做好,“让网民真正有安全感后,

对实名制可能就不会有太大的争议。”单学刚说,现在北京通过《北京市微博客发展管理若干规定》管理办法,起到很多表率作用,但是要想真正把微博管好,还需要全社会共同关注。

# 京两公共热线入围全国优秀

零点集团发布25省市公共热线调查结果,单次服务达标率仅26.7%

本报讯 (记者申志民)昨日,零点研究咨询集团公布了全国首批十大优秀公共呼叫热线,北京市公共卫生热线12320和北京市工会服务热线12351入围。同时,零点集团发布全国25省市公共热线调查结果,结果显示单次服务达标的热线仅为26.7%。

(水电燃气等)、第三方服务热线(农信通、心理危机干预等)。

报告显示,两成热线无法打通,转人工时间多于20秒的热线将近四成。

### 超七成热线单次服务不达标

调查中,行业专家根据引起来电者投诉的情况,区分了对来电者满意度的重点和非重点方面。据此,零点集团设置了“快速回应需求,态度积极”、“准确判断问题,提供方案”、“一次性拨通”等6个重点。重点指标全部通过,则为达标热线达标准。

数据显示,就重点指标的综合达标率而言,被测评热线中,达标的热线占26.7%,未达标的占73.3%。

### 政府热线存多个问题

零点研究咨询集团负责人称,零点呼叫中心于去年9月至11月,在当日9点至12点、13点至17点,对北京、上海、广东等25个省市的207条公共服务热线进行了一次性测评。包括政府综合热线(12345等)、职能部门热线(社保、城建、交通服务、税务等)、公用事业服务热线

### ■ 故事

## 热线受热捧 回访很重要

在评选中,北京市公共卫生热线(12320)获得好评。昨日,北京市12320中心主任段杰介绍,12320热线在2006年11月30日开通,整合了全市疾病预防控制中心、卫生局便民热线以及卫生部门举报电话等,“员工目前有40多人,在非典时期单日接线数量达2万—4万条。”

段杰称,他们尤其重

视与员工的情感交流,及时了解员工需求。每天热线系统员工都有2个小时的学习交流时间,“集中在一起,反映接线中遇到的问题,大家协力解决,争取让每一个客户满意。”同时,段杰提醒,在上传下达的同时,要做好拨打热线用户的回访工作,“回访能了解医疗部门解决问题的进程,还对部门起到监督作用。”

### 全国十大优秀热线出炉

北京市公共卫生热线	12320
广州市长专线	12345
福建电力	95598
青岛市政公用热线	12319
杭州劳动保障咨询热线	12333
上海对外信息服务热线	962288
北京市工会服务热线	12351
吉林三农热线	12316
河南省邮政电子商务局	11185
深圳天威视讯	96933



## 彩妆兵马俑 扮靓三里屯

昨晚,一群兵马俑造型的彩色灯笼出现在三里屯商业街,成为元宵节里一道有趣的风景。 黄小兵 摄