

# 通讯业十年盘点

## 手机质量、通讯诈骗成投诉热点

**新快报讯 记者郑志辉报道** 2009年1月,我国正式进入移动通信3G时代,经过10年发展,以5G为代表的通信技术正向各行业渗透,成为经济发展新动力。天眼查数据显示,2009年至2019年,我国10年间新增“通讯”企业超20万家。这些企业大多数体量较小,89%的企业注册资本低于100万,而注册资本在1000万以上的仅5546家。与此同时,高度依托于技术的通讯行业,其中高新企业有1092家,占比仅0.36%。

此外,通讯行业在政策限制、资本环境等改变的背景下,企业数量在增长的同时也面临着优胜劣汰,天眼查数据显示,10年间因吊销、注销而退出的“通讯”企业也达到18万家。而在过去5年间(2015年-2019年),在行业限定为“电信”的285625家企业中,共积累了5955条行政处罚信息,包括了“违反税收管理”“不正当竞争”、相关“用户实名登记”等违法行为;与此同时,5年中被执行人数增长趋势明显,2019年“通信”企业的被执行人新增条数是5年前的17倍。

315之际,回顾通讯行业近10年的用户投诉情况:根据全国消协组织受理投诉情况统计,2018年,通讯类产品投诉位列第二,2019年通讯类产品投诉降为第四,共有20184件,回到2009年,

移动电话类的投诉量高达49364件,在这些投诉案例中,产品质量和售后服务是引发投诉的主要原因;2009年电信服务的投诉量为36522件,位列服务投诉第4名,十年过去,虽然电信服务投诉量有所减少但是问题仍然突出。

以垃圾短信和预装软件现象为首,

同时消费者也关注包括民营宽带质量、物联网设备安全等问题,类似“电信诈骗”等词更是常年登上315热搜,针对于此,三大运营商在积极投入,通过实名制验证、诈骗拦截等技术手段解决。

伴随着传统设备走向智能化,安全

漏洞高发产品向智能设备倾斜的趋势明显,中科智联科技有限公司、壹鸽科技、陕西易龙芯科人工智能科技有限公司、秒嘀科技等公司就在2019年315以“机器人寻呼系统拨打骚扰电话”被点名。天眼查数据显示,相关企业多为高新企业,融资金额动辄逾千万。



## YY2019年营收近256亿元 “短视频+直播”双引擎驱动增长

**新快报讯 记者郑志辉报道** 欢聚集团(以下简称YY)昨日发布的2019年第四季度及全年财报显示:2019年集团全年总营收255.762亿元,同比增长62.2%,其中Q4营收76.182亿元,同比增长64.2%;在非美国通用会计准则下,2019年净利润达22.526亿元,Q4净利润为6.008亿元,付费用户达到960万。

营运数据方面,YY在“直播+短

视频”双引擎驱动下业务持续扩张,截至2019年第四季度全球移动端月活跃用户达4.852亿,同比增长436.72%,海外用户占比约78.8%;其中短视频平台Likee月活达1.153亿,实现同比208.3%的高速增长;Q4全球直播服务移动端月活用户同比增长21.5%至1.589亿,国内增长稳固月活用户达1.028亿,包括来自YY直播的4120万和虎牙直播的6160万用户,双

平台付费用户总量达960万。

YY董事长兼CEO李学凌表示,本季度集团名称完成了由YY到JOYY的变更,更名反映了公司“正在加速从国内领先的直播平台进化为短视频+直播双驱动、以视频为核心的全球社交媒体平台”。同时,“我们会继续提升公司产品矩阵的网络效应,并提高我们保持可持续发展的能力”。

## 百度教育搜索大数据: K12、外语需求领跑,孩子视力引发担忧

**新快报讯 记者郑志辉报道** 受疫情影响,全国各地延期开学,今年的寒假已比往年延长超过一个月。在停课不停学的号召下,学生学习生活发生了哪些改变?疫情对教育行业产生了哪些影响?人们关于教育的哪些需求值得重视?

近日,百度发布的教育搜索大数据显示,互联网成为疫情下人们获取知识的主要渠道,近30天,日均超3.5亿人次在百度搜索、浏览教育相关的知识内容,同比上涨86%,知识类视频日均播放量达1.5亿,教育类智能小程序用户时长环比上涨30%,在线教育热度飙升。时间上,每天15点和21点是人们搜索知识的高峰时间。

从搜索的具体内容分布看,K12(即学前教育至高中教育)与外语的用户需求量最高。兴趣爱好、学前教育、留学、高等教育、职业培训等教育培训行业的市场潜力同样巨大。在地域分布上呈现出明显特征,山东、河南、河北等高考生源大省最关注K12,而沿海城市及首都由于对外交流更频繁,外语教育的需求也更加旺盛。

与传统印象相反,困扰小学生、初中生的科目不是数学、英语,而是语文:近30天,百度文库内小学、初中教育相关内容浏览量超17亿,成为最大的“流量主”。

疫情让人们有时间认真规划未来学业、职业的发展,各类证书考试受到

高度关注。近30天,百度文库各类证书考试相关内容的浏览量近2.5亿,“教师资格证考试”热度最高,而后依次为基金/证券从业资格考试、公务员考试、交规考试、注册消防工程师资格考试等。对职场人群而言,复工延期的空档成为“充电”的好时机,“建造师”相关内容在百度文库下载量排名第一,“会计师”“监理工程师”等行业也是充电热门选择。

“网课”成为国民级热点话题,在线教育行业的市场也迅速扩大,关注在线教育的城市以二、四线城市居多,新增用户多来自于中小城市。这一情况表明,在线教育行业下沉市场仍有较大空间,教育资源下沉迎来良机。

## 腾讯音乐 2019年Q4成功扭亏

**新快报讯** 腾讯音乐娱乐集团最新发布的截至2019年12月31日的第四季度及全年未经审计财报显示:2019年Q4,集团总营收同比增长35.1%至人民币72.9亿元,其中音乐订阅收入同比增长60.1%至人民币11.1亿元;归属于公司股东净利润增长至人民币10.4亿元,2018年同期为净亏损人民币8.76亿元;在线音乐付费用户达到3990万,同比增长47.8%,在线音乐ARPPU同比增长8.1%。2019年全年,腾讯音乐总营收同比增长34.0%至人民币254.3亿元,营业利润同比增长126.7%至人民币46.2亿元,归属于公司股东净利润同比增长117.2%至人民币39.8亿元。

腾讯音乐CEO彭迦信表示,2019年公司在坚持保护音乐版权,支持内容原创以及探索更多创新商业模式等方面取得了长足进步。同时,集团向付费流媒体模式的战略转型也已初见成效,使得在线音乐服务付费率在2019年第四季度显著提高至6.2%,在线音乐ARPPU环比上升4.5%,用户留存率持续提高,数字专辑付费用户数实现双位数高增长。2020年,将提供更多非凡和增值的个性化互动音乐娱乐体验,并通过与阅文集团等的合作,进一步扩大在线音频娱乐市场的版图。

(郑志辉)