中国移动规模发展手机支付

“移动改变生活”全面加速

移动(手机)支付业务是以手机终端为载体,利用 WEB、WAP、短信、客户端、语音等多种渠道,随时随地让客户进行远程缴费、消费、收款付款等资金处理操作的业务。移动手机支付以其更方便、更快捷,且不受时间和空间限制的独特优势,以及贴近日常生活各个领域的业务服务,迎来更加广阔的发展空间。

中国移动一直高度重视移动电子商务业务发展。近年来依托电子商务基地积极拓展手机功能应用,以手机为工具切入人们生活领域各个方面,初步形成了以移动便民小额支付、移动便民网上购物、移动企业一卡通、移动公交一卡通、移动公用事业缴费、移动农村电子商务为主的移动电子商务产品体系,有效促进了移动电子商务业务的市场化发展,加速实现了“移动改动生活”。截至目前,中国移动手机支付业务注册用户已接近 4000 万,月活跃用户 500 万,各类合作商户超过 15000 家。预计到 2013 年,手机支付用户数预计将超过 1 个亿,交易额将突破 1000 亿。

拓展功能应用,形消费习惯

中国移动依托 6 亿客户的规模优势,打破烟囱格局,强化手机支付与自有业务的结合,通过由内及外的应用推广,加快培养人们使用手机支付的习惯。目前,全国各省移动网上营业厅均已实现手机支付缴话费业务,电子商务基地还启动与互联网公司的合作,借助外部互联网渠道对手机支付缴话费进行推广,手机支付缴话费交易额快速增长,预计 2011 年交易额将达 100 亿。此外还实现了手机支付购买无线音乐衍生产品、手机支付与 12580、飞信等业务的融合,逐步将手机支付嵌入全部自有业务。

切入百姓需求,提供便民服务

中国移动加强与政府部门、公共事业单位的合作,建设公用事业缴费专区,目前已实现 8 个缴费种类(水、电、煤、通信费、公交充值、有线电视缴费、供暖费、医保等),覆盖全国近 50 个一线 / 省会及二线 / 地级缴费城市,共计 230 多个项目的缴费,帮助用户实现足不出户、轻轻松松缴纳生活费用。今年上半年公用事业缴费交易额累计已突破 1 亿元,月均增长超过千万。同时,推出手机支付转账产品,实现互联网、短信和语音等多种方式的手机支付转帐,以及手机支付投注、购买保险等业务,逐步渗透人们生活的各个领域。

联合知名商家,推动合作共赢

探索与互联网商家合作,推出红包专区,已接入京东商城、当当网等远程商户 1000 家,为用户提供了丰富的消费场景。推出“聚惠啦”社区,接入 TOP50 的知名团购商户,团购城市覆盖 300 个左右,社区日均商户消费超过 100 万元。同时,简化手机支付商户拓展流程,手机支付商户侧购物消费进入快速增长期,预计 2011 年将实现交易额超过 10 亿元。

此外,加强与传统优质商务合作,打造商家联盟,推动价值链合作共赢。推出现场支付手机钱包业务,大力发展餐饮、零售百货、娱乐休闲等各类行业优质商户,加强与公共交通部门合作,丰富手机支付的业务应用场景,目前,已接入各类传统优质商户 15000 余家,用户开通手机钱包需具备贴片卡或 NFC 手机,即可实现手机刷公交、超市购物、餐饮消费等功能。同时,中国移动逐步将全球通 VIP 联盟商家、动感地带校园联盟商家、电子商务基地远程支付和线下支付联盟商家以及 12580 联盟商家进行资源优化整合,最大限度激发联盟商家的作用价值,实现上下游价值链条的拉通与扩张,推动联盟商家营销服务合作向纵深发展。

依托资源优势,实现三大目标

下一步,中国移动将依托客户资源和规模优势,与社会已有资源开展广泛合作,大力发展手机支付业务、拓展方便百姓生活的粘性业务,逐步将手机打造成最通用的移动支付工具。围绕这一发展思路,确保实现三大目标。一是促经济增长方式转变。通过打破行业壁垒,形成开放的社会协作模式,打通信息流、资金流、物流,促进经济增长方式转变。二是方便百姓生活。借助信息化渗透性、倍增性、创新性的特点,利用移动网络无处不在、移动终端随身化个性化的特点,形成全社会可利用的移动电子商务工具,方便百姓的生活和工作。三是带动产业链发展,促进国民经济发展。引导社会资源投入方向,提高配置效率,带动与移动电子商务相关的战略产业整体发展。

■唐春辉 游峰

“旅游通”:小终端大妙用

国庆节期间,一位游客投诉未游玩承诺的景点,而导游和司机都申诉游玩过。绥宁旅游局的执法人员通过移动旅游通现场录入投诉的内容,输入投诉者联系电话,生成投诉定单,然后通过定位查询,重现上午走过的路,发现确实未游玩,投诉成立。执法人员随即通过旅游通查出旅游公司老总的联系方式,旅游公司同意退赔旅客费用。

智慧旅游“旅游执法信息管理移动终端查询系统”是基于中国移动网络,基于普通智能型手机的移动终端所搭建的支持旅游管理需求的应用系统。该系统包括导游信息、旅游新信息、政策法规、旅游饭店、旅游景点、县市旅游局信息、各单位联系人、旅游执法大队信息等功能,满足旅游局随时掌握旅游体系信息的需求。执法人员只要利用一部移动 3G 手机,就能查询旅游社、旅游饭店等信息,现场拍摄取证照片,录制取证录音,并将数据资料传送回后台的数据库中备案。而从后台数据库中反映的信息来看,这些数据不足 3 分钟就已经全部显示记录在案。

在业务研制的过程中,绥宁移动与县旅游局进行了广泛接触,深入了解到如何将旅游执法人员手中的工单电子化,执法过程可管理化。根据用户需求,绥宁移动为其量身定做了移动旅游通系统,通过它实时对旅游企业进行监管,提升旅游形象。同时,移动旅游通可以帮助旅游局统一管理旅行社的整体营销网络,规范和监控企业员工的业务操作,建立客户资料库并避免客户资源流失,加速业务人员对市场的响应,提高企业生存能力,提升核心价值的长远发展动力。

目前,绥宁移动首批 9 部移动旅游通终端已发放到县局执法人员手中。下一步将配合旅游局开展智慧景区调研,向各大旅行社重点推进导游助手服务。

■李金光

近日,为回馈广大学子,邵阳移动对动感地带客户进行了大型抽奖,并安排送奖车将 i-pad、3G 手机、自行车等礼品送奖上门,让学子们收获了意外的惊喜。 欧阳一平摄

近日,娄底移动举行第二届“沟通无限,传递爱心”助学金发放仪式,本次共资助贫困学子 300 人,资助金额达 15 万元,得到了市政府领导、广大师生以及社会各界的一致好评。 ■贺石松

“微”新闻

9 月至 12 月底,湖南移动将在长沙、株洲、衡阳、常德等分公司开展手机保障服务试点。开通此项服务后,客户注册的手机在除港澳台以外的中国地区内发生“三包”免费保修范围之外的任何手机主体问题损坏,导致手机不可使用、遗失或失窃情况,客户在支付手续费之后则可获得一部同型号的移动定制手机。在短时间内为客户提供置换新手机快速恢复通信生活的服务,从而保障客户手机安全,使客户生活安心。

■方喜中 陈凤华

为了进一步促进移动梦网合作价值链良性发展,中国移动对原有的《移动梦网 SP 合作管理办法》进行了重新调整,并对管理 SP 违规行为的“红黄牌制度”进行了升级。据了解,新版的《移动梦网 SP 合作管理办法》在原五类三级的处罚手段上新增了暂停结算、开通智能动态二次确认功能、退出报本省通信管理局报备等处理手段。另外,新版管理办法还对之前规范 SP 行为的“红黄牌制度”进行了升级,把黄牌又分成了三级,根据违规情形进行区别处理。

张家界移动与张家界电影院合作,共同推出了通过手机支付以低至三折票价购买并获得电影票的移动电子商务产品。该业务自 10 月 1 日上线以来,累计活跃用户已超过 2000 户。据了解,电子电影票的销售通过“手机钱包”无线支付通道完成,系统将用户的订票信息等编制成串码,反馈到用户的手机上,用户凭手机上的串码在电影院专用识别设备上验证后换取实体票进场看电影,整个购票过程中从预订、付款到入场均通过一部手机操作完成,用户既享受最优折扣,又减少了排队的麻烦,真正体现了移动支付的便捷性。 ■卓名鹏 廖原