

手机支付用户超 4500 万 前 11 月累计交易额达 80 亿元

中国移动构建无线支付生态圈

2011年,“电子商务”炙手可热。在电子商务快速发展的大潮中,中国移动依托电子商务基地,创新发展思路,特别是积极围绕服务民生、方便大众生活,搭建手机支付平台,构建无线支付生态圈,积极推动移动电子商务跨越式发展。截至目前,中国移动手机支付业务注册用户已超过 4500 万,月活跃用户达 500 余万,各类合作商户超过 15000 家。2011 年前 11 个月累计交易额达 80 亿元,预计 2012 年将超过 200 亿元。



化所做出的努力,正影响着普通老百姓,这将加速中国电子商务用户的规模增长。

创新思考——打造最通用的移动支付工具

下一步,中国移动将积极践行“移动改变生活”的理念,围绕打造“最通用的移动支付工具”和“最便利的移动电子商务应用平台”,实施“对内整合资源、对外开放合作、大力发展服务民生应用”三大策略,发挥公司化运营优势,推动移动电子商务业务实现新的跨越式发展。

一是整合支付资源,创新支付模式,打造最通用移动支付工具。整合资源,打造资金来源最丰富的支付产品;不断创新,推出适用无线渠道使用的支付产品,打造最便捷的移动支付工具。二是对内聚合,对外开放,打造移动电子商务应用开放平台。聚合中国移动电子商务应用资源,打造统一的中国移动商家联盟;以手机支付应用专区为依托,聚集优秀的电子商务行业应用;顺应开放的行业发展趋势,开放手机支付的基础服务能力,围绕用户日常生活购物需求,与产业链上下游电子商务服务企业、应用开发者、设备制造商广泛合作,实现合作共赢。三是大力发展服务民生应用,践行移动改变生活理念。快速扩充公用事业缴费项目和品种,服务民生,打造国内项目覆盖最全面、使用最便捷的生活缴费平台;逐步拓展短信、语音、手机客户端、手机上网等新型缴费渠道,实现老百姓足不出户即可缴纳各种公用事业费用。发挥移动营业厅及代理商合作渠道的资源优势,聚焦于为在外务工的农民工向家乡汇款提供安全、方便、实惠的服务。与社会各界开展广泛合作,以手机钱包卡为基础,叠加身份识别、公交一卡通、企业一卡通、社保一卡通、医疗一卡通、高速公路一卡通等电子商务应用,形成方便百姓生活出行的移动一卡通服务。

由于国家对移动支付行业管理模式的变化,基地业务拓展涉及行业领域广泛等,带来政策支持以及资源协调难度加大等诸多问题。笔者建议尽可能将中国移动手机钱包卡业务和技术标准明确为市民一卡通统一标准,进一步融合市民卡、医保卡、社保卡、公交卡,以及地铁、轻轨等新型交通等便民支付功能,方便百姓日常生活;三是协调铁道部、民政部、卫生部、国家体育总局等有关部委,推动各相关部委与中移电子商务有限公司合作,建设并运营服务全国的手机购火车票平台、手机购彩票平台及手机电子医疗平台,形成移动电子商务应用平台的聚集。

■唐春辉 周跃

创新合作——构建无线支付生态圈

中国移动积极探索与银行的合作,联合工、农、建、交、招、邮储、广发、中信、民生、光大、兴业、浦发等 12 家银行推出手机支付卡通业务,并通过与银联的合作实现支持 42 家银行的快捷支付。重视手机支付无线渠道的建设,先后推出手机支付短信支付、手机客户端、手机 WAP 支付、IVR 语音支付,为用户提供了一个随时随地的全渠道覆盖的支付环境。积极创新近场支付,推动手机钱包业务规模发展。2011 年 10 月 19 日,中国移动联合浦发银行在长沙共同发布了中国移动手机钱包浦发联名卡,将银行信用卡与手机钱包创新性的融为一体,下一步将在湖南、上海等 12 个省正式面向社会发售。目前,中国移动手机支付平台已接入包括盛大、京东、当当、库巴(国美)在内的优质互联网商户 3000 余家,已覆盖国内所有主流互联网电子商务网站。

创新服务——力推手机公用事业缴费

中国移动利用自身的资源优势建立了手

机支付生活缴费平台,目前支持的生活缴费项目达到 240 余个,支撑全国 50 多个大中城市,预计今年年底将支持 500 个缴费项目,覆盖 100 个城市,将超过支付宝成为全国覆盖范围最广、缴费项目最多、交易金额最大的公用事业缴费平台。联合中国农业银行,创新性推出了手机汇款业务,用户只需要有一个中国移动手机号,就能够方便的完成汇款业务,能够在广大农村的农业银行网点、中国移动网点完成现金汇兑。这项业务的推出标志着中国移动在推动农村金融创新、服务三农方面将作出更大努力和积极投入。2011 年 1-11 月手机支付缴公用事业费金额已达 1.9 亿元,用户使用习惯正在逐步养成。

通过不断加强与各商业银行及银联等金融机构的合作,目前手机支付业务已支持包括中行、农行、工行、建行、交行、邮储、招行、浦发、民生、光大等在内的 66 家全国性商业银行和地方性银行的网银充值,还积极与各家银行开展了基于语音、短信和手机上网等具有移动特色的充值合作,用户使用门槛不断降低,服务能力大大提升。

创新模式——推动电子商务基地发展

中国移动在组建电子商务基地,再到成立独立的第三方支付公司来负责中国移动手机支付业务的运营,一方面是为了自身业务战略布局需要,另外一方面是为了响应国家号召为推动中国电子商务发展做出应有的努力。

中国移动电子商务基地创新发展,特别是手机支付业务的快速发展,对整个中国电子商务有着重要影响。一是中国移动 6 亿多用户,有相当比例用户已经是网络购物的用户,手机支付业务正加强这部分用户的运营,为用户活跃、增加签约商家交易量起到了积极作用。二是中国移动在无线领域的网络优势、终端优势、用户优势,正影响着用户的支付习惯和购物习惯,可以想象未来几年在无线购物和现场支付领域将出现爆发式增长。三是中国移动的平台和基础建设优势,正在为电子商务的无线支付环境添砖加瓦,为广大电子商务企业提供支付解决方案、物流解决方案和营销解决方案,在降低电子商务企业运营成本、优化企业信息管理方面作出积极贡献。四是中国移动在民生领域电子商务

为民服务 创先争优 湖南移动优化账详单确保客户透明消费

湖南移动积极践行“为民服务创先争优”精神,落实“客户为根,服务为本”理念,积极推出新版账详单平台,确保客户透明消费。

作为中国移动账详单优化首批试点单位,湖南移动于 2010 年下半年开始启动新版账详单和电子账单推广项目,取得了显著成效:在大量客户调研的基础上制定了账详单规范,全面清理了几十万余项移动业务的计费底层数据;组织全省账务人员、营业员、客服人员、友好客户、随机客户开展了 5 轮测试,共收集问卷 3000 余份,发现和解决问题 200 多个,确保了正式上线效果;编写了《账详单阅读指南》和《培训手册》,组织了省市县四级培训。新版账详单平台已于今年 6 月份顺利上线,在 6 月、9 月、10 月分三期对外推广,已为全省 3500 万用户全面提供新版账详单服务。

据了解,湖南移动新版账详单具有五大创新亮点,一是真正从客户角度出发,对老版账

详单进行了推倒重来,形成一套全新的账详单管理规范和客户界面;彻底解决了老版账详单中存在的账单科目笼统、费用展示不明细、名称太专业、命名不规范、版式不友好、优惠不显性、账详单科目不一致等投诉集中问题;二是首次对自有和代收业务进行了全面清理和区分;三是首次对账详单科目的新增、维护、变更、弃用等进行规范管理,下发了文件;四是全国率先开发和提供各电子渠道联动协同提供话费信息服务功能;五是全国率先全面停止了纸质账单寄送,大力引导使用电子账单。

新版账详单更加清晰易懂,话费信息更加丰富,版面结构更加美观,客户使用和一线员工的反馈效果良好。在客户满意度调查中,90.4%以上的调研客户“完全同意”或“同意”新版账详单“总体来说较好”。同时,一线员工反馈良好,前台解释工作量大大减少,为一线提供了很大的工作便利。

■周跃



一直以来,中国移动服务都被视为服务行业标杆,受到客户广泛好评。图为客服人员指导客户使用自助终端。