

持续解决客户关心热点问题

# 中国移动发布九项为民服务新举措

5月下旬,中国移动围绕切实解决客户最关心、最直接、最现实的需求和问题,对外正式推出第二批9项“为民服务,创先争优”新举措。据了解,该举措是继春节前夕已推出11项举措的基础上,通过广泛征求客户意见,进一步维护客户权益,满足客户切身需求的具体举措。

## 为民举措更加完善

本次推出的9项服务举措涵盖网络服务、信息安全、透明消费和窗口服务等方面,具体包括:一是无线宽带,随时随地。持续加强3G网络建设,在已有22万个基站的基础上,2012年上半年将新建5万个基站,加强大中城市的深度、连续覆盖;持续推动WLAN网络建设,在已有150万个无线上网接入点的基础上,2012年将新建140万个无线上网接入点,打造更为优质的无线宽带通信网络。二是敏感操作,即时提醒。当客户的通话详单、个人位置等敏感信息被查询时,中国移动将向本机发送提醒或确认短信,保障个人信息安全。三是手机病毒,预警查杀。中国移动将不断加强各类手机病毒监测,针对发现的各类手机病毒,及时通过门户网站等渠道发布预警,向客户提供必要的帮助。四是客户举报,逐一查证。中国移动对客户通过10086999短信平台或10086热线等渠道举报的网络不良信息及垃圾信息将进行100%查证。对于发送垃圾信息的中国移动号码和不良网站,一经核实将予以封停;对于非中国移动号码将积极协助有关单位进一步查处。五是数据流量,及时提醒。未订购数据流量套餐的客户,每月首次使用数据流量业务后将会收到流量提醒短信;已订购数据流量套餐客户及数据卡客户,当每月数据流量实际使用量接近及达到套餐限量时,将会收到提醒短信,方便客户及时了解套餐的使用情况。六是欠费停机,预先提醒。因客户账户余额不足或交费期到期等原因,可能导致暂停服务的,将预先提醒客户及时交费,以免影响客户正常使用电信服务。七是新版账单,清晰明白。中国移动客户可通过



门户网站、短信、热线等方式订阅新版账单。新版账单将在清晰展示各类业务明细费用的基础上,新增“充值及交费记录、赠送及返还金额、套餐通信量使用状况、积分余额及变更信息、代收业务消费明细”等信息展示,还为客户提供近期消费趋势和费用结构分析,让客户明白消费。八是客服热线,来电必复。中国移动10086服务热线4万名员工全力为客户提供更加优质的服务。针对客户的问题,力争实现人工服务一次性解决率85%;对于暂时未能获取人工服务的来电,将主动通过电话或短信等方式联系客户,实现客户服务请求的100%响应与回复。九是1008611自助热线,话费信息快捷查询。中国移动全面开通1008611自助话费信息查询专线,客户拨通归属地1008611后即可挂机,随后将收到话费余额、套餐使用情况等信息短信,实现随时随地便捷查询。

## 首批举措初见成效

首批11项服务举措自春节前夕发布以来,通过扎扎实实的推进,已见阶段性成效。这11项举措分别是:“覆盖广泛,网络畅通”、“资费优化,全面惠民”、“两城一家,两地优惠”、“开户入网,首次提醒”、“业务扣费,主动提醒”、“充值延期,轻松使用”、“0000查询,自由退订”、“收费误差,双倍返还”、“网上营业厅,业务办理足不出户”、“短信营业厅,业务办理随时随地”、“营业排队,挑战10分钟”。

其中,网络方面,通过实施“村村通电话工程”,累计投资已达342亿元,建设基站4.2万个,解决9.8万个村通电话;资费方面,自2011年推出全球通统一套餐以来,截至2012年5月,客户规模已经达到3542万;透明消费方面,月度业务扣费提醒短信

下发量达4.06亿、退费笔数3700万,0000查询总量5500万、退订总量1600万。

## 深化服务精耕细作

首批举措稳扎稳打,新推举措有的放矢,中国移动“为民服务、创先争优”活动力求精耕细作,在消费提醒、信息安全、窗口服务等方面不断精益求精,促进活动全面深化。

据了解,新推出的消费即时提醒举措,作为上批举措的有益补充,进一步完善了提醒服务的范畴。目前,中国移动严格按照工信部关于加强电信服务用户消费提醒工作的要求,已提供包括客户的人网提醒、套餐提醒、流量提醒、消费提醒、业务订购关系提醒以及欠费停机前余额提醒等相应服务,帮助客户及时了解自身通信消费状况,确保客户明明白白消费。

信息安全也是本次举措的重中之重,包括敏感操作提醒、手机病毒防治以及垃圾短信治理等方面。信息安全已成为当前客户关注的热点话题,客户信息泄露事件时有发生、垃圾短信日益泛滥,而手机病毒等新技术手段的出现,也不断加剧客户对于信息安全的担忧。中国移动高度重视信息安全,采取多项有力举措治理信息安全问题,构建全方位的保障体系,同时向客户提供便捷的举报方式以及免费的手机信息安全软件“杀毒先锋”。本次郑重推出相关的服务举措,进一步体现了中国移动维护消费者权益,消除安全隐患的信心和决心。

在窗口服务举措中,中国移动以“为民服务 创先争优”活动为契机,重点打造“来电必复”的10086热线服务体系。10086热线作为中国移动服务的第一触点,每月为6亿客户提供超过30亿次的服务,其中人工服务超2亿次,是中国移动覆盖最广泛、最广为人知的服务渠道之一。为进一步提升热线服务质量,避免客户因排队时间过长或未及时接通等原因无法享受人工服务,此次推出“来电必复”的举措,就是通过短信、电话等方式,主动联系未接通的客户,实现100%回复,提升客户感知。 ■特别报道组

## 危难时刻,凸显中国移动“责任心”

### 株洲移动全力保障5·19隧道爆炸现场通信获肯定

5月19日9点30分,湖南省株洲市炎陵县在建的炎汝高速(炎陵至汝城)正在修建的隧道(龙渣乡双奎村)发生炸药爆炸,造成20人死亡,4人受伤。事故发生后,湖南移动株洲分公司第一时间启动应急预案,紧急赶往事故现场开展通信保障工作,同时紧急调派了1台大型应急通信车赶往救援现场,并按照现场应急救援指挥部的要求,保障事故现场以及坍塌隧道内移动通信网络的畅通,全力支持政府救援队伍开展搜救工作。

事发现场移动网络由炎陵县双奎、小奎两个基站覆盖。应急保障小组到达现场后,根据现场移动网络覆盖现状,紧急制订了现场通信保障方案,并于19日20:30开通了应急通信车,确保事故地点网络信号的覆盖。同时,紧急对双奎、小奎基站进行了扩容,并根据救援指挥部提出的坍塌隧道内也要有移动网络覆盖的要求,紧急在隧道口安装开通了2台无线直放站确保隧道内信号

覆盖,同时密切监控事故现场周边基站话务量和信道变化情况,实时调整优化基站参数,确保事发区域网络运行正常。通过紧急开通大型应急通信车、基站扩容、临时开通直放站等措施后,事故地点基站每线话务从最高0.92ERL下降到了0.35ERL,掉话率在0.35%以下,拥塞在0.05%以下。

在保证通信畅通的同时,株洲移动还积极配合救援指挥部做好搜救工作,暂时停止炎陵县事故区域客户正常停机流程,开启绿色服务通信1590730110,设立2个免费服务站点,调集2台物资配送车,做好业务与服务保障工作。 ■王先琴 谭华

编后语:在此次突发事件通信保障工作中,湖南移动网络保障与服务保障密切配合,得到了政府应急救援指挥部的高度肯定与赞扬,在危难时刻体现了湖南移动应急通信保障能力,凸显了移动网络优势。



## 第三季度将推TD千元双核智能机

近日,中国移动终端公司副总经理袁利华在会议上表示,未来中国移动TD终端的策略是高中低端协调发展,以普及智能机为主,中国移动争取在2012年第三季度推出千元双核智能机。

用最合适的网络承载最合适的业务,因此中国移动一直主张的是四网协同发展,实现网络效益最大化。而终端无疑是实现中国移动战略目标的重要环节。随着TD终端质量、性价比快速提升,TD终端出现了加速的发展态势。“我们定的目标是TD终端年销量6000万,但是我们知道一定会超过6000万台。”

在TD终端发展策略上,袁利华表

示将高中低端协调发展,以普及智能机为主。“中国移动计划是2012年TD智能机占比超过50%,争取达到60%-70%。”袁利华提到,“另外,通过做大标准配置产品规模的方式,不断提高性价比,争取三季度实现4寸屏产品将至900元以内,3.5寸屏产品将至600元以内,争取第三季度推出千元双核智能机。”

在与竞争制式同款产品相比,TD制式终端至少要做到同质、同价、同期,争取做到价低质优、先发。据悉,截止到2012年4月,中国移动在库的终端产品已达371款手机,531款终端,形成高中低端协调发展。 ■崔玉贤

## 移动支付日交易额达1.3亿元

在中国移动集团公司以及各省公司的大力支持下,中移电子商务有限公司成立一年以来,缴话费、商户交易以及公用事业缴费等各项业务实现了快速、全面的发展,手机支付最高单日交易额达1.3亿元,与去年同期相比增长超过500%,特别是2012年5月1日—5月3日,中国移动全网手机支付业务交易量连续3日突破亿元大关。

在缴话费业务上,中移电子商务有限公司秉承着开放、竞争的原则,探索外部渠道合作,通过加强与各省公司的沟通和合作,积极开展

手机支付折扣缴费营销活动,业务量实现了月均15%的增长。商户运营成效显著,进一步加强与京东、当当、盛大等行业TOP商户合作,行业TOP商户覆盖率超过90%,实现了业务量快速稳定的发展。公用事业缴费已完成410个公用事业缴费项目的接入,涵盖水、电、煤、有线电视、通讯宽带费、公交充值、医保、供暖、便民卡9大类缴费业务,覆盖全国95个大中城市,成为全国缴费项目最多、覆盖城市最广的公用事业缴费平台,为下一步各省的无线城市推广储备了大量优质的应用资源。 ■吴文