

中国移动连续 11 年用户满意度居行业之首

在近日国家工业和信息化部公布的百万客户申诉率中，中国移动两年来始终保持行业最低水平。同时，中国移动已连续 11 年蝉联全国移动电话用户满意度行业第一。

今年年初，中国移动推出 11 项为民服务新举措：精品网络，畅通无忧；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。

日前，公司再次推出 9 项为民服务新举措：无线宽带，随时随地；敏感操作，即时提醒；手机病毒，预警查杀；客户举报，逐一查证；数据流量，及时提醒；欠费停机，预先提醒；新版账单，清晰明白；客服热线，来电必复；1008611 自助热线，话费信息快捷查询，受到了广大客户的欢迎和好评。

针对网络质量、资费透明、信息安全等问题，中国移动明确了“着重抓好净化网络环境、优化资费服务、推进透明消费、提升网络服务质量、提高窗口服务质量、维护客户权益和推进信息惠民”等七项重点工作。而对于存在争议的透明消费问题，中国移动以客户“入

网、订购、使用、退费”等关键环节，构建了“全流程透明消费服务”流程，确保了客户消费的知情权和选择权。

同时，推出“新一代服务厅”，变“客户等服务”为“服务等客户”，实现了让“服务跟着客户走”。对 2.5 万家营业厅通过营业资源的合理调配、优化业务流程等措施，让客户在营业厅排队等候时间不超过 10 分钟。进一步丰富“网上营业厅”业务种类，发挥“10086 短信营业厅”功能，实现了客户办理业务足不出户和随时随地。启用“1008611”自助话费查询，服务时长降低至 7 秒。进一步优化热线服务流程，推出了“来电必复”服务，优化热线资源配置，确保了“10086”热线人工服务平均等待时长不超过 15 秒，让客户感受到快捷服务。

另外，中国移动还深入推进“无线城市”建设，重点打造公共事业、医疗等十大类 50 项应用平台。针对市民就医挂号难，推出“12580”热线预约挂号等服务。针对学生安全，推出“平安校车”系统和“关爱童”定制手机。针对农民对法律援助的迫切需求，推出“12582”农信通法律援助服务。针对矿山安全生产形势严峻，开发“E 矿山综合管理系统”，提升煤矿企业安全生产管理水平。

■ 官方微博



合作开发车联网服务系统

移动携手吉利打造新一代“智慧汽车”



6 月 29 日，中国移动与吉利控股集团在重庆市南岸区中国移动物联网基地举行了车联网业务战略合作签约仪式。这次合作双方将合作开发车联网服务系统，同打造新一代行驶更安全、驾乘体验更舒适、科技感更强的智慧型汽车，加速我国车联网产业升级和信息化建设进程。

目前，车联网已成为汽车行业发展的趋势，同时也是国家“十二五”规划重点。车联网应用，可有效缓解城市交通拥堵、减小车辆安全隐患、优化车主行驶路线、丰富车辆售后服务内容，让车厂、4S 店、服务提供者和车主的联系更紧密，实现“车-人-路-城市”的和谐统一。车联网的规模发展，也是未来智慧城市的重要标志。据预测，未来十年，国内将迎来车联网市场的高速增长，相关产业的产值将有望超过 1000 亿元。

在本次合作中，中国移动将携手吉利控股集团，面向吉利车主提供专属车联网服务。目前该项目的研发团队，由中国移动物联网基地、中国移动通信研究院与吉利汽车及车联网业务平台建设方图软件等

多方联合组成，团队成员均在物联网及车联网领域有着多年的研究经验。中国移动将在重庆物联网基地打造车联网业务平台，整合客服中心、信息咨询、物联网专用号段等多方资源，通过中国移动优质的无线网络，提供一键导航、实时交通信息、安全驾驶、道路救援等便捷的车联网服务。

根据协议，前期双方将在吉利帝豪等在售车型上打造合作开发的车联网服务系统。未来，将开展远期战略合作，联合研发行驶更安全、驾乘体验更舒适、科技感更强的新一代智慧型汽车，为车辆、驾驶者和乘坐者提供更完美的地图服务、定位服务、导航服务、辅助驾驶服务、路况服务、维修服务、紧急救助服务、通信服务和行车娱乐服务。

在签约仪式上，中国移动表示，车联网的发展将会给人民日常生活带来深远影响。作为国有重要骨干企业，中国移动有责任、也有能力协同各方优势资源，共同合作，推动中国车联网的快速发展。中国移动希望通过与吉利控股集团在中国车联网领域的充分合作，共同打造民族汽车产业车联网创新应用，树立行业标杆。

■ 慧聪

中移动旗舰店跻身淘宝旺铺三甲

近日，笔者浏览中国移动淘宝旗舰店时发现，在顾客评价中经常有这样的留言：“南京至长沙隔天就到了，物流真给力！”“关注这款手机很久了，没想到这里是首发。”对于中国移动的服务，店内顾客表示了普遍认可。

作为中国移动重要互联网销售门户，淘宝“中国移动官方旗舰店”（10086.taobao.com）上线试运营一年来，已经成为中国移动他建自营模式下的第一大网店，也是淘宝商城中销量、服务双领先的店铺。截至目前，中国移动官方旗舰店上架终端商品达 200 款，累计终端销量突破 13 万台，日均销量 453 台；累计点击量达 1616 万次，累计访客数达 677 万人次；“自然流量”比率达到 73.58%，达到网销渠道关键指标优秀水平，已真正成为淘宝商城“旺铺”。

业内人士分析指出，中国移动淘宝官方旗舰店的快速发展除了得益于中国移动强大的品牌影响力以外，关键在于产品资源的日渐丰富、运营经验的不断成熟、客户至上的服务宗旨以及成功的营销举措。中国移动旗舰店在上线之初，上架产品尚不足百余款，通过与厂商、代

理商强化产品资源沟通，集中各省市、各厂商优势产品资源，不断丰富上架产品种类，同时为了满足消费者的需求，引进了多品牌原装手机配件，并紧跟市场需求，打造“配件工坊”这一个性化配件销售平台，满足各种类型的客户个性化的配件定制需求。

目前，中国移动官方旗舰店在淘宝商城热销店铺综合排名（综合销量、交易额等多项指标）第三位，店铺综合评分达 4.85 分（满分 5 分），店铺秉承中国移动一贯的优质服务理念，服务态度、发货速度评分均高于淘宝商城同行业评分指数的 33.94% 和 40.55%。

据了解，2012 年，中国移动淘宝店铺着力打造三大平台：新品发布平台、尾货处理平台以及互联网分销平台。其中新品发布平台着重在第一时间展示销售 TD 新品手机，力争将旗舰店打造成 TD 新品及潮流的展示舞台；尾货处理平台整合优势资源，为追求价廉物美的消费者提供多种多样的产品选择；互联网分销平台不断拓展中国移动在互联网销售中的模式及渠道，旨在促进终端销售产业的发展。

■ 霏雯

邵阳移动影讯通信息平台获好评

邵阳移动为洞口县雪峰电影城量身打造的影讯通信息平台自今年 4 月初投入使用以来，不仅大幅度降低了影院影讯宣传成本，使会员积分信息管理更准确及时，而且提升了雪峰影城的专业服务形象，受到广大市民和影城负责人的一致好评。

雪峰国际影城是由邵阳市电影公司、洞口县广电局共同投资建设的一家影城，建有 4 个放映厅，其中 2 个 3D 影厅，可同时容纳 400 多人观看电影，是洞口县唯一一家高端 3D 影院。邵阳移动在了解到该影院经理一直对影讯发布成本高、效果不明显及影院会员管理难等问题愁眉莫展后，马

上派出客户经理与 SI 主动上门拜访，向其介绍 MAS 功能。通过多次了解沟通，双方达成合作协议，最终基于 MAS 平台的影讯通信息平台于 4 月初顺利落户该影城。

据悉，MAS 服务器与影院自有系统平台对接，公司内部可以直接访问 MAS 服务器。同时分配给影院各个部门负责人登录账号、密码，平台用户可通过办公室电脑访问使用平台进行操作。该平台由影院会员管理、客户关系维护、会员营销、会员意见反馈、投诉评分五大模块组成，有管理会员信息、下发祝福短信和影院活动信息、收集合理化建议、对影片或服务人员进行评分或投诉等功能。

■ 郭金香 傅尚斌

奥运期间移动用户英国漫游资费下降

中国移动日前宣布，2012 年 7 月 1 日至 8 月 31 日期间在英国使用 Vodafone 网络的中国移动客户，国际漫游通话、短信、上网资费均将大幅降低。

据中国移动相关负责人介绍，中国移动用户到英国漫游无须更换手机，需开通国际长途、国际漫游功能。在上述段时间内，不管是拨打电话（包括拨打当地电话、拨回

国内、拨打其他国家或地区）还是接听电话均是每分钟 0.99 元，最常用的拨回中国大陆的电话资费降幅达 50.3%。同时，发中国大陆短信 0.15 元/条，资费降幅达 62%，接收短信则免费。GPRS 上网漫游资费每兆 1 元，降幅达 90%。据了解，为降低国际漫游资费水平，中国移动已与国际运营商持续进行了多轮艰苦谈判。

■ 刘菊花 郑舒杨