

湖南移动 iPhone 6 和 iPhone 6 Plus 上市

畅享全球最大 4G 网络卓越体验

10月17日,湖南移动 iPhone6/6 Plus 首发新闻发布会在长沙东塘营业厅召开。湖南移动李百川副总经理致辞,并为全省首位 iPhone 6 客户授机。人民网、湖南日报、湖南卫视等 18 家主流媒体对发布会进行了报道,共同见证了全球最大 4G 网络给广大客户带来的卓越体验。

湖南移动于 10 月 1 日开始接受苹果新品预订。截至 10 月 15 日,通过线上、线下等方式接受近 10 万名客户预订。据了解,客户可通过湖南移动自办营业厅、授权签约合作渠道、10086 门户网站、10085 热线、“和 4G+ 惠分享”微信公众平台和京东商城等合作渠道进行购买,共有 A1586、A1589、A1524、A1593 等型号的 iPhone 6 和 iPhone 6 Plus 供广大客户选择。湖南移动将根据客户选择的套餐档次及合约期赠送购机补贴或话费,如长沙移动正在推出“购机办套餐,话费打 6 折”特惠活动,活动期间购机的客户还将享受免费获赠 45G 省

内 4G 上网流量。

自今年 2 月 8 日湖南移动率先开通 4G 试商用以来,湖南移动积极筹划,迅速行动,目前已在省建成 4G 基站超过 26000 个,移动 4G 网络已覆盖到全省所有市区、县城和乡镇,让全省人民享受到了更快的移动网速、更丰富的 4G 业务、更便宜的流量资费,为我省经济社会发展增添了强劲动力。据了解,到年底,湖南移动 4G 基站将达到 31000 个,比现有 2G 网络覆盖还要广。而且,中国移动已与全球 240 多个国家和地区实现了国际漫游合作,不管对方是 4G、3G 或 2G,移动 4G 都能实现无缝对接,全面兼容,真正做到一机在手,走遍全球。

新闻发布会现场,还进行了 4G 个人业务展示、4G 终端展示、幸运大抽奖等活动。发布会当天,活动现场、长沙 7 个分会场及 5 个联盟渠道累计销售 iPhone 6 和 iPhone 6 Plus 超过 2000 台。

■陈立



湖南移动李百川副总经理为全省首位 iPhone6 客户进行授机。

中国移动践行企业文化、履行社会责任报道(三)

【导读】

2013 年 3 月初,湖南衡阳的数百位市民莫名其妙地收到“伪基站”发来的同一条短信:“请将款汇至 × × 账户……”,市民被诈骗数万元。接到相关举报信息后,湖南移动配合衡阳警方迅速开展打击行动,不仅顺利端掉了利用伪基站实施诈骗的犯罪团伙,同时顺藤摸瓜,一举破获了曹生龙等 5 名团伙成员生产或销售伪基站设备的案中案。

“伪基站”这种设备能搜取附近手机信息,强制连接用户手机信号,并任意冒用手机或公用号码,强行发送垃圾广告或诈骗信息。为此,包括湖南移动在内的中国移动多家省公司积极配合当地执法部门对伪基站进行重点打击,配合破获了多起短信诈骗案件,保障了客户权益。

保障客户权益 提供安心消费

超过 7.67 亿的客户是中国移动最宝贵的财富,也是中国移动最为重要的责任。中国移动围绕客户关注的重点问题,采取了一系列优化网络质量、简化和降低资费、保护客户隐私权、防范不法侵害的措施,在保障客户放心、明白、便捷消费方面取得了进展。

中国移动对网络实施有针对性的建设及优化,2013 年全网 GSM 全程呼叫成功率为 99.12%; 3G 网络覆盖率由 95.43% 提升至 97.82%; 网络质量有所改善,语音通话等传统优势得以保持。同时,公司全年累计完成应急通信保障 4,005 次,出动保障人员 465,443 人次,面对四川芦山地震、黑龙江汛情等紧急事件,有效完成了各项通讯保障任务。

针对电信业务不知情定制及扣费严重侵犯客户利益,中国移动对服务流程进行了重点完善,

建立了涵盖客户入网、业务订购、使用、扣费等关键环节的全流程透明消费服务体系,保障客户知情权和选择权。2013 年月均发送“扣费提醒”短信达 5.5 亿条,月均“0000 统一查询和退订”查询量达 5,100 万次、退订量达 1,300 万次,百万客户申诉率为 32.3 件,连续四年保持行业最低。

针对个人隐私被非法泄露和使用风险的日益升高,中国移动严格实施客户服务“五条禁令”,采取多种措施保护客户信息安全,帮助客户安心使用各项服务。在制度层面,公司完成《客户信息安全保护管理规定》等制度的修订。在措施层面,全面推广“金库模式”,即“双人操作”或“多人操作”,通过相互监督确保关键操作的安全性;推动实施营业厅、社会渠道以及银行等外部接口的客户信息模糊化处理,防范业务办理

人员越权获取和泄露客户隐私信息,并防范合作系统接口泄露客户隐私信息;当客户通话清单、个人位置等敏感信息被查询时,向客户本机发送提醒或确认短信。

防范各类不法分子利用通信网络对客户实施的恶意侵害是保障客户放心消费的关键所在,公司进一步完善综合防治体系,采取多种措施加大治理力度。随着移动互联网发展和智能终端普及,手机恶意软件呈快速增长态势。为此,中国移动依托专业化运营机构,对相关侵害行为实施严格防范与集中治理。公司累计监测发现手机恶意软件 7.5 万余种,封堵处置恶意控制端近 3,467 个,发布客户预警信息 24 期,查处恶意软件违规合作伙伴 87 家,并被中国互联网协会反网络病毒联盟授予优秀贡献奖;针对不良信息治理,依托中国移动(洛阳)

信息安全运营中心,公司启动“网络与信息安全攻坚行动”,年度累计清理垃圾短信端口 45 万余个,关停违规端口三万余个,端口类垃圾短信日均投诉量下降 84%;针对“伪基站”积极配合当地执法部门对伪基站进行重点打击,配合破获了多起短信诈骗案件。

中国移动还将优化资费、提供便捷服务作为改善客户服务感知的重点。公司建立专门团队清理套餐,在售套餐数量较 2012 年减少 32%;推出自选套餐,客户可自由定制流量、语音、数据业务,客户数突破 3,600 万;创新推出 1/2/3 元区漫游定价模式,下调 242 个国家和地区的漫游资费,并推出 18 元数据漫游日套餐,大幅下调国际及港澳台长途资费。其中,“1/2/3 元区”模式实现了国际及港澳台漫游通话资费平均降幅 46%,最高降幅超过 90%,被经

济合作与发展组织(OECD)评为优秀实践案例。

根据客户需求,开通多种渠道,简化服务流程,为客户提供便捷服务,包括实体营业厅、10086 热线、网上营业厅、手机营业厅、短信营业厅、终端维修等。公司共建设终端售后维修网点 1,131 个,覆盖全网 91% 地市级以上区域;手机营业厅客户端安装量突破 850 万,月均活跃用户 280 万人。

此外,中国移动通过多样化的沟通渠道积极听取客户意见和建议。线上,通过门户网站和微博与客户互动,处理客户互联网投诉 29.3 万余件;线下,通过开展总经理接待日活动,拉近与客户的距离。2013 年公司全网整体客户满意度为 77.75%,继续保持领先。

■简言

中国移动“净化移动互联网环境”专题报道六

湖南移动垃圾彩信实现集中管控

为更好地净化网络通信环境,湖南移动积极响应集团公司集中管控要求,已实现中国移动垃圾彩信集中管控平台与我省彩信中心对接。

湖南移动配合集团公司开

展了系统业务端到端测试,确认系统运行情况和集中治理效果。8 月底,31 个省的彩信中心全部接入中国移动垃圾彩信集中管控系统。通过对监控技术和拦截手段采取“全国

一盘棋”的建设模式,从根本上解决目前地域差异等带来的难题,做到全国治理覆盖无死角。湖南移动还将配合集团公司完成拦截策略的统筹管理,执行统一的人工审核评判

标准,实现对垃圾彩信的准确识别、快速拦截和及时过滤,使用户尽可能免受垃圾彩信骚扰。

中国移动垃圾彩信集中管控系统的建设,不仅将提升中国移

动整体信息安全管理水平,同时通过进行全方位监控网内彩信和网间彩信,对净化彩信内容、限制不良彩信传播、保障用户利益有着积极的意义。

■何莉