

【推动满意服务】

2010年，公司进一步推进满意消费和明白消费，强化客户信息安全，加大力度治理垃圾信息和不健康内容，努力营造积极健康的通信文化。

营造放心消费环境

为切实保障客户的知情权、选择权，为客户营造透明、放心的消费环境，公司自2010年初起着手实施“透明消费”服务专项行动，在国内率先推出业务扣费主动提醒和增值业务“0000”统一查询退订两项“透明消费”服务举措。客户订购增值业务后，在扣费之前能够得到短信提醒，且只要发送短信“0000”到10086，就能便捷查询和退订已订购的包月类增值业务。截至2010年底，中国移动31省公司均已完成两项“透明消费”服务举措的后台支撑系统升级工作。

同时，公司通过清晰明确的信息展示、个性化的消费导购和周到的服务沟通，帮助客户更清晰地了解业务信息和资费。

在山东，梳理各项产品政策，印制成册，摆放在明显位置方便客户阅读；通过报纸、宣传页、海报、短信等形式广泛宣传资费查询方式。

在辽宁，针对新入网客户，在客户选择消费套餐时提供详细的资费导购，在入网后为客户发送资费信息，做好价格告知和解释答疑。

在甘肃，推出账单向导功能，对语音、短信等以详单为收费依据的收费项，筛选显示关联的收费详单；对GPRS套餐包、彩铃费等按月收取固定费用的收费项，显示其产品订购时间和受理方式。



©在陕西，开展3·15明白消费宣传日活动

“手机计费误差”专项治理

2010年7月4日，新闻媒体报道中国移动个别省公司出现“手机计费误差”问题。公司高度重视相关情况，责成有关省公司迅速查实情况，并要求发现问题的省公司尽快采取整改措施。

其中，确实存在计费误差的海南公司，对计费误差的客户进行了双倍偿还，并对计费系统完成了升级改造、以避免异常计费差错再次发生。同时，还重点梳理了有关话费方面的咨询8,827件、投诉557件，对大部分投诉予以妥善处理。在此基础上，重新修订《中国移动海南公司客户投诉管理办法》，筛选出客户反映突出的十大重点问题。截至2010年底，已解决了70%的重点问题，对剩余的10%问题制定了解决措施和时间进度表，并将省公司层面无法解决的20%问题上报总部。同时，完成了“增值业务统一查询和退订”、“增值业务扣费主动提醒”和移动梦网业务收费争议“先退费，后查证”三项服务举措的系统改造，并在全省范围内全面实施。

在公司总部层面，2010年重点对融合计费 and 综合账务系统进行了优化，全面提升了数据业务的精确即时计费能力。同时，公司以“抓运营标准落实，促客户感知提升”为主题，于2010年8月至12月，在全国范围开展专项竞赛活动。竞赛围绕话单计费处理的各个环节，对网元设备、业务规则以及业务支撑开展全方位的优化提升工作；制定及完善了话单生成机制和话单格式的企业标准，开展了全网性业务规则优化；建立了处理环节的闭环工作机制，为更好地保障客户消费权益打下坚实基础。

● 中国移动计费准确性相关统计

指标名称	2008	2009	2010
语音业务话单准确率(%)	99.9996	99.9993	99.9996

2010年，公司推出了多项措施全面提升服务的效率、品质和便捷性，切实满足客户的需求。

公司还不断完善产品与服务质量的闭环管理机制。2010年，构建了“反应快速、支撑高效、监督有力”的增值业务服务支撑和保障体系，不断完善增值业务合作伙伴服务质量管理机制，持续优化合作管理流程；开展产品质量大会战，建立了增值业务产品质量提升工作机制、服务质量评价体系规范和产品质量信息库；此外，还建立了TD 终端的全过程质量管理体系，有效促进了TD 终端产品质量的提升，极大改善了客户体验。

在上海，推出“收费争议1日回复，业务开通2次确认，营业办理10分钟等候，热线服务15秒接通”等四项服务承诺；营业厅通过增加排队机、优化排队规则等措施缩短排队时间；10086客服热线将人工接通等候时间标准由原来的30秒缩短到15秒，达到了国内同行业领先水平。

在新疆，在门户网站创新引入“智能客服小e”形象，以拟人化口吻，生动、活泼的语言，有效解决了过去自动回复用语生硬、呆板的问题。

经过不懈的努力，公司整体服务质量保持平稳，全网客户投诉率一年来持续改善，百万客户申诉率保持行业最低值。

12项举措服务精彩亚运

在广东，推出12项服务举措，共创精彩亚运。

- ◎ 资费下调；
- ◎ 省内被叫零资费，主叫一口价；
- ◎ 长途一费制；
- ◎ 3G业务不换号、不换卡、不登记；
- ◎ 百分百保障通信；
- ◎ 老客户VIP 服务计划；
- ◎ 外来工“广东是我家”服务计划；
- ◎ 发送短信“0000”业务退订自我管理；
- ◎ 安心100服务包保证客户信息安全；
- ◎ 三大平台持续开展不良信息综合治理；
- ◎ 多种亚运信息化创新服务产品；
- ◎ “服务升级、参与有你，万名客户金点子征集活动”。

● 中国移动百万客户申诉率

指标名称	2008	2009	2010
百万客户申诉率（件）	11.4*	11.75	8.53

* 为2008年2-4季度的平均值

● 多项措施切实满足客户服务需求

提升营业厅服务效率，缩短等候时长	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 根据营业厅周边客户消费习惯调整营业时间； ◎ 在市区繁忙营业厅设立流动收费箱或流动收费柜台； ◎ 在营业厅开展客户业务预处理工作，在客户等候期间为客户办理证件复印、提供业务咨询服务； ◎ 优化产品和营销活动的设计方案，简化办理流程，缩短客户业务办理时间； ◎ 完善营业厅服务设施，在营业厅内增设客户自助服务终端等。
提升10086热线服务质量，提高热线解决问题能力	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 对自助服务流程进行了统一优化，提升了10086自助服务的清晰度，便于客户快速方便地寻找到所需服务； ◎ 开展客户专席服务技能竞赛，着力提升专席服务技能技巧。
优化电子渠道服务功能，提高服务便捷性	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 为解决短信业务代码难记、交互层级过多的难题，在短信营业厅推出了“中文关键字模糊查询”功能，以方便客户查询、办理业务； ◎ 为方便客户一站式获取服务，启用http://10086.cn新域名（原域名依然有效），客户直接在该网站或通过该网站链接到各省级网站，即可方便地进行查询、投诉、业务开通和变更等。

强化信息安全管理

随着云计算、物联网以及移动互联网发展的加速，移动通信日益渗透到个人生活的各个方面，使得网络信息安全的重要性和紧迫性也不断凸显。中国移动深知自身责任重大，高度重视对客户信息安全的保护。2010年，通过建立覆盖全国的信息安全管理责任体系，完善管理机制与管理手段，严格贯彻执行客户服务“五条禁令”，不断提高客户信息安全管理水平，切实保护客户隐私。

建立信息安全管理责任体系

制定下发了《中国移动信息安全责任管理办法（试行）》和《中国移动信息安全责任矩阵（总部）V1.0》，明确和规范了客户信息保护的管理规范、责任分工、技术标准、检查方法等内容，初步建立起覆盖全集团的信息安全责任制度。公司在总部和各省公司均设置了信息安全归口管理部门，在总部各部门和各省公司均指定信息安全责任人，在此基础上建立了总部信息安全归口管理部门与总部各部门、各省公司的日常工作联系制度。

完善信息安全管理机制

通过强化信息安全监督检查、健全问题处理机制、加强经验总结和推广等措施，不断提升全集团信息安全管理水平。

强化信息安全监督检查	对重要系统的主要安全风险进行分析，专门编制了信息安全评价指标体系。
建立健全问题处理机制	明确违规判定规则和处罚措施，加大惩处力度；建立“五条禁令”违规处理闭环管理流程和违规案件通报制度，以对全体员工进行警示教育。
加强经验总结和推广	总结各省公司客户信息安全保护工作经验，制定《客户信息安全保护解决方案汇编》。

细化信息安全管理手段

针对各个系统制定了专项信息安全要求并不断落实；增强对业务层的技术手段控制，防止内外部的各种主动和被动泄密。目前已经有29个省公司完成网络安全管控平台一期建设，已基本实现完整记录人员操作，有效防范了系统维护人员的泄密风险。

在陕西，设立“五条禁令”投诉专席，由专人负责涉及违反“五条禁令”投诉；违反禁令的各级员工，一旦查证属实，将根据责任划分和情节严重程度予以开除、依法移送司法机关等处罚。

在江苏，通过信息动态加密、信息流转黑盒管理、信息使用追溯三项措施，实现“无数据可泄露、泄露了不可识别、识别了可追踪”的闭环管理，有效提高了客户信息安全管理水平。

倡导健康通信文化

移动互联网的迅速发展，使得手机日益演变成个人随身的信息中心，极大地便利了人们的信息获取。然而，也出现了一些不法分子利用手机传播垃圾信息和淫秽色情内容，对社会造成了恶劣影响。中国移动将营造健康、积极的通信环境作为自身义不容辞的责任，严守相关法律法规，高度重视客户相关投诉，深化治理垃圾短信，严厉打击手机淫秽内容，积极弘扬优秀通信文化。

中国移动客户服务“五条禁令”

- 严禁泄露或交易客户信息；
- 严禁发送违法信息，或未经客户同意发送商业广告信息；
- 严禁未经客户确认擅自为客户开通或变更业务；
- 严禁串通、包庇、纵容增值服务提供商泄露客户信息、擅自为客户开通数据及信息化业务或实施其他侵害客户权益的行为；
- 严禁串通、包庇、纵容渠道或系统合作商泄露客户信息、侵吞客户话费、擅自过户或销号、倒卖卡号资源或实施其他侵害客户权益的行为。

2010年，公司开展了深化垃圾信息治理专项行动，通过实施精细化监控管理，健全了垃圾信息监督管理体系，使客户相关投诉量大幅下降。

技术	<ul style="list-style-type: none"> ○ 强化垃圾信息监控系统、垃圾信息判定系统和垃圾信息拦截系统，实现即时、准即时和非即时的监管； ○ 将恶意短信发送源或号码加入黑名单系统，限制其短信功能。
管理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 制定下发《垃圾信息拦截治理工作管理办法（试行）》，规范垃圾信息审核流程； ○ 结合客户举报，建立周通报制度。

在河北，设置专人负责垃圾信息治理工作；制定分公司垃圾信息处理流程，明确判定及处理原则，建立严格审核流程；同时，对新入网客户发送“垃圾信息勿轻信”短信提醒。

针对手机淫秽色情信息，公司建立了数据封堵机制和闭环检查流程，并从五大方面不断加大监测和查处力度：

- 切断淫秽色情网站收费链条
- 停止互联网渠道合作
- 加强网站备案管理
- 杜绝层层转租行为
- 治理网站变换域名

在云南，专门成立由己为人母的员工组成的“妈妈班”，以“妈妈”眼光来判别相关信息是否可以适合下一代观看，以此更加有效筛查不良信息。自成立以来已有140多位“妈妈”员工参与过该工作。

为引入健康手机文化新风，2010年公司开展了手机文化建设系列活动，通过全国共享的内容资料库，广泛吸纳文字、图片、彩铃、动漫等各种形式的优秀作品，并以短信、彩信、飞信、139邮箱、139说客、彩铃等为载体进行传播，开创了社会先进文化传播新模式。

2010年4月至11月，公司开展了“迎世博·迎亚运”为主题的文明短信、彩信创作传递活动，参与创作客户数超过1,548万；接收信息的客户达8,266万；活动上传、下载和转发作品突破1.88亿条。活动结束后，公司还将活动产生的通信费总计700万元捐赠给中国志愿服务基金会，用于支持社会公益。

与此同时，全国各地纷纷开展了百余次地方特色的手机文化传播活动，如“爱心吉林”、“红色辽宁”、重庆的“传箴言”等短信创作传播大赛活动，形成了独特的“红段子”文化现象。

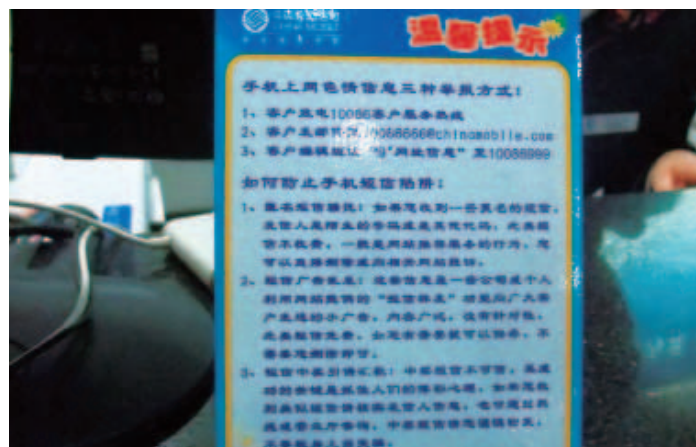
在湖北，手机阅读被充分的应用在红色教育的推广中：开展了“七个一”创先争优主题活动，以“看红书读红短信、创先争优荆楚行”为主题，发动广大基层党员争发红色段子、争读红色书籍、争创党建先进等活动，加强基层党支部的凝聚力，发动广大党员干部更好地投身于党员先进性教育中。

建立淫秽色情网站自动拨测体系

为有效发现和识别淫秽色情网站，公司不断研发新技术，实现对互联网站的自动拨打测试。2010年，公司已设立北京、上海、广东三个大区集中拨测中心。截至2010年底，拨测的网站已超过200万个，依法封堵了淫秽色情网站85,280个，IP地址1,667个。

中国移动治理不良信息相关统计

指标名称	2008	2009	2010
累计封堵不良信息数量（十亿条）	5.4	10.0	22.2
累计处理客户不良信息举报数量（百万件）	7.63	15.00	21.84



◎在天津，在营业场所醒目位置提醒客户防范“手机短信陷阱”



◎在山东，开展“放飞梦想”绿色手机文化传播活动