

遍及城乡的 普遍服务

普遍服务，即任何人在任何地点都能以可负担的价格享受电信业务，而且业务质量和资费标准一视同仁（根据OECD定义）。但由于地理位置、收入水平、教育程度、年龄等因素影响，不同社会群体之间往往不能享受到真正意义上的普遍服务。中国移动努力将通信网络覆盖至更广阔人群，努力为各个社会群体提供贴近生活需求的信息通信服务。

可接入的通信网络

扩大边远地区覆盖

公司在2013年继续扩大网络覆盖范围，截至年底，基站总数达140万个。

2013年，公司继续推动“村村通电话工程”开展，共为7,129个自然村新开通电话服务，为9,331个行政村新开通宽带服务；同时，开展“农村学校宽带网络覆盖试点”，探索在边远农村学校实现宽带网络“校校通”的解决方案，已完成甘肃等多省试点，总计帮助1,767个农村学校开通宽带。

累计为

118,236[↑]

边远村庄新开通电话服务

累计为

20,544[↑]

行政村新开通宽带服务

提升农村网络质量

公司还通过多种措施提高农村地区的网络质量，改善客户的使用体验。

降低业务拥塞：对农村基站的老旧器件进行更换，平衡地区间各基站业务量，通过“拆闲补忙”，将业务繁忙的基站站点比例由0.05%降低至0.03%。

调整基站结构：根据农村地区实际情况，对信号传输设备进行针对性调整，对覆盖面积不合理的基站进行精细优化，将覆盖质量差的基站站点比例由3.3%降至2.1%，将覆盖质量波动较大的基站站点比例由1.92%降至1.21%。

增强农村数据业务服务：增强农村地区数据网络的全面覆盖，将2G数据流量业务占比由不足90%提升至96%；通过加强3G知识普及宣传、提供资费与终端补贴等方式鼓励农村客户转向3G服务。截至2013年底，公司在农村地区的3G客户数达6,257万，农村地区数据业务量不断提升。

进入移动时代的 枪手部落

岷沙位于贵州省南部从江县境内，岷沙人保留着传统而古老的文化和生活方式，总是伴随着枪与砍刀的剽悍气概出现，目前仅2,000余人口。对于基站建设，村民原本带有强烈的抵触情绪。中国移动从江县公司的周庆武感慨道：“为了解决当地的通信问题，我们的工作人员几乎每天都步行至岷沙村进行宣传。在基站开通当天，当他们亲耳听到从‘小方块’里传来亲人和朋友的声音，终于热泪盈眶地握紧了我的手。”村民阿硕激动地表示：“自从岷沙村开通了基站，我们不再用鸣枪、敲钟、擂鼓这些古老的方式互通，一个电话就能让我们不再与世隔绝了，真好！”

近年来，越来越多的游客到从江探秘岷沙，公司也逐步在岷沙建立起WLAN热点，方便旅客上网获取信息。广东的驴友小雪说：“我三次来到岷沙村，第一次来，进山就没信号了；第二次来，许多村民都用上了手机；今年来，竟然能用WLAN看电影了！”





蔚蓝邀请

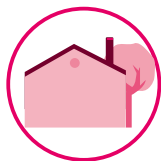
中国移动新华营业厅是吉林通化市服务行业首个聋哑客户试营点。经过专业培训和努力，营业厅里每位营业员都初步掌握了简单的手语，每位营业员都有了自已稳定的特殊客户群。当被问到为什么要学习手语时，她们笑盈盈地说：“虽然特殊客户消费较低，却一样是我们的客户。服务特殊但标准不变，我们一定要提供最优质的服务！”

公司农村地区服务网点数达到

65.4 万个

可获得的专属服务

中国移动致力于提高老年人、少数民族、残障人士等特殊群体对通信服务的可获得性，主动降低信息服务使用门槛，以合适的服务方式，帮助他们平等地享受信息技术所带来的便利。



农村网点

公司在农村地区不断推进“五个一工程”，即“一乡，一村，一店，一人，一网”，保证每个村子有网点、有服务人员，方便农村客户“足不出村”即可办理业务。



资费补贴

公司面向农村外出务工人员提供“两城一家”资费优惠，面向学生群体提供“非常假期”套餐，降低客户的漫游与通话费用。为残障人士提供助残“关爱通”卡，降低资费，并为持卡客户提供通话补贴。



服务专席

公司立足特殊群体对通信服务的差异化需求，相继推出针对农民群体的12582农信通服务热线、针对老年群体的老年客户服务专线、针对残障人士群体的爱心服务专席等。



民族语言

公司充分尊重并考虑少数民族客户需求，建立蒙语、维语、藏语服务专席；与媒体合作，面向新疆和西藏地区少数民族客户发送维语、藏语“新闻早晚报”，方便客户阅读，解决了当地客户分布偏远、信息获取滞后的问题。