

客户至上 服务至诚

中国移动云南公司20周年再出发之服务篇

本报记者 王琼梅 通讯员 付琦 薛颖雯 张超



开展“和你，连接绿色”电磁辐射科普宣传活动



为村民演示智能机使用

扩容服务渠道 优化客户感知

“兵贵神速！”随着时代的变迁，消费者对“快速”和“简便”的要求越来越高，越是简单的操作，越是便捷的服务，越能赢得客户的青睐。鉴于此，中国移动云南公司数次进行服务渠道的变革，为客户提供越来越便捷和多元化的服务，渠道在变，但移动“沟通从心开始”追求满意服务的理念从未改变。

自2006年上大学开始，苏文华就和中国移动结下了不解之缘。“13年来移动就像一位老朋友陪伴着我，因为珍视客户的需求，所以赢得了我们的信任。”“通信遇到任何问题，就拨打10086，每一次都得到了及时的反馈、跟踪、处理。”苏文华这样评价中国移动的服务。

伴随中国移动网络的升级，业务变得更为多元，丰富的服务内容，让客户在第一时间得到问题反馈，这是渠道服务市场的逻辑，亦是“沟通从心开始”的注解。

从话费查询到宽带办理，从业务咨询到投诉处理……服务项目日渐增多。虽然业务压力大，却从未松懈“追求满意服务”的步伐，只要客户有需求，他们都会认真的对待。

李芳是中国移动云南公司热线部门的员工，一次晚班，她接到客户来电手机被抢，要立刻报警，但手机号码登记的是他爱人的身份证且无法联系到。查询来电记录后发现客户已是第3次来电，但客户仍不能提供服务密码及有效的机主身份信息，电话那头客户歇斯底里，称手机上储存了大量的重要人物的电话号码且短信上还记录了很多银行卡号及密码，必须马

上挂失。在了解到客户银行卡还在身上，并且银行卡是登记了来电客户自己的身份证。李芳耐心为客户支招：“就算手机号码挂失后，银行卡是无法冻结的，为了避免财产损失请您尽快拨打银行卡片上的客服电话挂失，等回家找到身份证号后及时拨打10086挂失即可。”之后，客户方恍然大悟连声感谢，并对之前使用了不文明语言向李芳致歉。

这样的案例在10086比比皆是，无数这样的案例堆砌成了客户对移动信任的堡垒，变得坚不可摧。

近年来，随着电子渠道兴起，苏文华“也会用和生活APP和中国移动10086微信服务号办理业务，比较方便”。苏文华的感知折射出中国移动云南公司紧扣客户需求改变，围绕“客户在哪，服务在哪”，创新升级服务渠道，为客户带来良好体验的执着。

经过多年的努力，中国移动云南公司形成了以全心全意服务客户为导向，以智能化为支撑、以线上线下有机融合为渠道的服务体系。具体而言，在“横向”上主动推广宣传互联网服务渠道，构建了覆盖1600余万客户、月均服务超过3000万次线上服务体系；在“纵向”上进行专业化运营保障渠道服务能力，为客户提供有温度、实时在线的服务体验。目前，“云南移动和生活”客户端的注册客户已超过800万人，每月活跃客户约500万人。每月为客户提供超过500万次的服务。“中国移动10086微信服务号”自2016年运营至今，历经3年发展，关注客户数达865万，月均为客户提供2800万次服务。



村民欢送中国移动宽带装维队



热情服务客户

推进提速降费 打造普惠服务

网速和价格是消费者最为关心的敏感问题，对于中国移动提速降费的持续努力，马强感受极其真切：“我用移动10多年了，以前一个月300多元的话费，现在好了，仅100元左右便能满足刷抖音、玩游戏、打电话等各种需求。费用降了，网速却越快了。”

近年来，中国移动云南公司积极落实“提速降费”部署。一方面精准投入网络资源，确保网络覆盖和容量能力；另一方面，积极开展精细优化，采取拆闲补忙、负荷均衡和动态载波调度等手段，有效利用现网资源，支撑提速降费取得显著成效。

2015年，主动取消滇中城市群的长途通话、漫游费用，率先同业实现滇中四城通信一体化。2016、2017年连续两年4G和宽带客户满意度领先同业。2017年全

面取消语音国内长途漫游费，2018年全面取消流量国内长途漫游费。目前，中国移动云南公司语音通话资费单价较2015年降幅达59.94%、手机上网资费单价较2015年降幅达88.27%，资费居中国移动集团最低。此外，中国移动云南公司积极推动“百兆进村，千兆示范”，在全省规模部署100G及以上大容量传输网络，并实现城域网、骨干网与高速宽带接入网同步扩容，加速向全光网络演进。目前，全省行政村光宽带覆盖率已达100%，覆盖客户达到1830万户。

下一步，中国移动云南公司将积极响应国家“提速降费”号召和政策，优化资费结构，推进融合回馈，加大带宽升档优惠及回馈力度，让互联网专线及企业宽带惠及更多的客户。



严格的服务培训

线上服务渐成体系

“云南移动和生活”客户端的注册客户已超过800万人，每月活跃客户约500万人。

“中国移动10086微信服务号”关注客户数达865万，月均为客户提供2800万次服务。

提速降费扎实推进

2015年，取消滇中城市群的长途通话、漫游费用，率先同业实现滇中四城通信一体化。

2016、2017年连续两年4G和宽带客户满意度领先同业。

2017年、2018年相继取消语音国内长途漫游费和流量国内长途漫游费。

目前，中国移动云南公司语音通话资费单价较2015年降幅达59.94%、手机上网资费单价较2015年降幅达88.27%，资费居中国移动集团最低。

宽带客户数从2014年底的34.84万户，提升至2019年的近500万户；4G客户数从265万提升至2500余万，真正实现让客户用得起、用得好。

护航信息安全成效显著

截至目前，共监测诈骗电话123.75万个，劝阻诈骗事件30687起，有效挽回人民群众财产损失约4900万余元。近一年时间里，中国移动云南公司对14.4万个漫游到诈骗高发地区的高风险号码进行了关停，有效遏制了号卡外流被用于诈骗的风险。

严格装维标准 刷新数字家庭体验

短短几年间，中国移动数字家庭一跃成为行业翘楚，这实际上是以家庭为场景的信息消费升级带来的市场变化。具体到我省，宽带客户数从2014年底的34.84万户提升至2019年的近500万户，快速攀升的客户规模体现了客户对中国移动云南公司家庭宽带业务的认可。

作为省内覆盖最广的全光纤宽带入户运营商，中国移动云南公司投入巨资打造了全省全光纤宽带网络，提供50M~200M高带宽、1000M极速宽带接入服务，构建了领先的数字家庭开放平台，通过综合运用物联网、云计算、移动互联网和大数据技术，结合自动控制技术，将家庭设备智能控制、家庭环境感知、家人健康感知、家居安全感知，以及信息交流、消费服务等家居生活有效地结合起来，助力实现了技术让生活更简单的目标。

作为在宽带领域起步较晚的运营商，中国移动的家庭宽带业务短期内实现快速增长，除了优质的网络外，还有融合家庭业务的强大助攻。结合数字家庭的消费需求，中国移动云南公司推出“宽带+互联网电视”的融合应用，并在内容更新、节目拓展等方面不遗余力，将“内容全、内容新、品质优、服务好、价格低”打造成家庭融合业务的特色和核心卖点。

为更好满足家庭宽带市场规模发展的需求，中国移动云南公司

提出了近乎苛刻的“三五十”服务规范，何为“三五十”？中国移动云南公司网管中心于彬解读说：即服务形象“三统一”、服务“五个一”、上门实施“十步法”，从仪态、器具仪表、语言规范、鞋套、垫布、记录表等的携带使用，到上门之前预约、入室之后的沟通、综合布线的规范到清理现场等细致的规范无一不体现中国移动云南公司服务的严谨和细致。

王颖是中国移动的铁杆粉丝，大学时候就是“动感地带”的忠实客户。在她看来“移动的宽带稳定性很好，看电视打游戏一点都不卡”，除了宽带的稳定性，移动一如既往的贴心服务再次让自己感受到移动对客户服务的态度。

“宽带安装不久，有天半夜十二点用着信号不稳定，我就拨打了客户服务电话。第二天一早就有工作人员联系我，当天即为我彻底解决了这个问题，此后再也没有发生过类似问题。”王颖说，安装和售后服务的工作人员都很负责，“渠道专业、售后专业、服务贴心，对移动信心越来越强了。”

此外，为了不断提升装维人员的服务水平，中国移动云南公司以“宽带服务进万家、宽带服务进社区”等常态活动为契机，打造一线“金牌”装维小哥队伍，进驻社区，入户实施宽带网络优化，提升客户感知，实时保障全网“数字家庭”，提升客户满意度。

构建防护体系 保障信息安全

信息化的演进拉近了连接你我，沟通世界的距离，但同时，借助数字化手段开展违法犯罪活动也愈演愈烈，短信诈骗屡禁不止、骚扰电话泛滥、网民信息泄露、钓鱼网站花样百出……面对这样的现状，中国移动云南公司长期以来始终将安全理念置于战略高度，于宏观层面指导公司发展，于微观层面融入业务开展的细胞之中，在增强网络信息安全保障能力、支撑能力的同时，不断提升网络信息安全的管控能力和治理水平。

不久前，张敏遭受了“呼死你”的狂轰乱炸，严重影响其正常通信。之后张敏将这种情况反馈给中国移动云南公司，当天问题就得到解决。

据不完全统计，截至目前，中国移动云南公司共监测诈骗电话123.75万个，劝阻诈骗事件30687起，有效挽回人民群众财产损失约4900万余元。除此之外，创新性地搭建“疑似诈骗漫游关停客户识别模型”，通过智能分析监测，能在15分钟内对漫游至诈骗高发地区的高风险号码进行关停。近一年时间里，中国移动云南公司对14.4万个漫游到诈骗高发地区的高风险号码进行了关停，有效遏制了号卡外流被用于诈骗的风险。

这些不俗的成绩源自中国移动云南公司多年的精耕细作创新完善的信息安全防护与管理体系，通过源头治理和对外合作构建了一条扎实的信息安全防护铁网：源

头上，全力落实电话实名制工作，2016年底已实现电话客户100%实名登记。切实开展语音专线、“400”“一号通”等重点业务整顿规范。在伪基站、手机恶意软件、“呼死你”“响一声”、钓鱼网站等治理领域全面铺开打击治理工作，实现了对电信网络诈骗渠道的100%覆盖；对外合作上，与国家计算机网络安全与信息安全管理中心、云南省电信网络诈骗中心等部门以及产业链各方紧密合作，围绕电信网络诈骗开展样本共享、联动处置与经验交流，借助多方力量构建了协同配合、共同打击的良好局面。

今年3月，中国移动云南公司开始为昆明地区的中国移动客户免费提供防诈骗来电号码提示服务。进一步推动了电信诈骗打击治理工作由“事后处理”向“事前预防”转变。

“客户为根，服务为本”，中国移动云南公司的理念，看似无奇，实则内涵深远。马斯洛的需求理论告诉我们，在物质丰富的今天，对于精神层面的更高追求，超越了产品本身成为品牌可持续发展的源动力。客户对服务的需求更加趋于细致、便捷、个性、智能，这也是中国移动云南公司目前着力耕耘的方向。无论需求怎么改变，让客户满意是移动人永远不变的追求。未来，中国移动云南公司还将持续深化和践行其服务理念，延展服务的维度，提升服务的水准，为客户带来更为舒适的体验。