

# 移动服务如何做好加减法



话题

如何规范增值服务收费?针对老年客户的需求推出了哪些服务?遭遇垃圾短信骚扰怎么办?7月20日,中国移动通信集团云南有限公司副总经理孙超率队做客“金色热线”,就群众关心的热点问题进行解答。

## 做好“加减法” 提升服务质效

昆明的胡先生近期因为家里长辈费增加的事很烦恼。“老人常接到移动的推销电话,耳根子又软,听着不错他就办了。”胡先生说,用了以后才发现话费太贵了,经常帮老人取消各种增值服务。

“老年人有些增值服务根本用不上,就是白交费了。”胡先生说,“这个月看到账单上又多了15元的费用,打电话问10086客服却要求提供服务密码,老人家肯定搞不清楚,只有我亲自跑一趟营业厅问问。”

云南移动广福路营业厅工作人员曾华查询后,向胡先生说明了老人每个月多用的15元是开通了一个“健康小福袋”服务。

同样在云南移动广福路营业厅办理业务的沐先生也是来询问增值服务收费的问题。

“我通过中国移动App订购了一个30G的云网盘看剧,之后发现套餐里的流量用得特别快,我怀疑这项增值业务有问题。”沐先生说,订购时,工作人员说流量是赠送的,结果出现了额外的非免费流量费用。

针对沐先生提出的疑问,曾华查询到沐先生定向流量实际只使用了500MB,通用流量使用了3.5G。可能是在浏览中国移动网盘的时候不小心点击了第三方链接,导致产生通用流量的费用。

沐先生对于移动客服人员的解释

并不是很满意,他认为在办理这项增值服务时就应该通过短信等方式提示客户如果点击了其他链接会产生费用,移动公司也没从技术层面在客户端上屏蔽这些外链接。

消费者们建议移动公司在为客户提供增值服务时,不能只是不断推销新的产品,还应该考虑客户的情况主动做“减法”。

“公司也注意到了客户反映的情况,对增值服务在一些环节上进行了管控,为客户提供清晰明白的服务。”孙超介绍,一是在订购环节,云南移动的增值服务都要求进行二次短信确认,如果没有确认,最后也无法实现业务的生效和收费。二是在订购环节,确

实会有客户希望先体验或者有一个考虑期。针对这一情况,云南移动推出了“7天犹豫期”服务。客户订购了增值服务,也进行了短信二次确认,但是如果在7天时间内,不想订购了,还是可以进行相应的业务退定和费用减免。三是很多客户要求不要只做加法,应该做“减法”。目前,无论是在云南移动App里,还是线下营业厅,云南移动公司都推出了套餐体检服务。客户只要输入手机号码,就可以结合近期使用的商品业务,包括语音、流量的情况,给客户推荐最适合的产品和服务。一些长期不用的服务,或者以前定的大流量套餐,如果发现客户用不完,就会推荐合适的流量套餐。

## 适老化服务 助力老有所安

“‘健康小福袋’活动是依托云南移动打造的‘爱家健康’全流程服务平台推出的项目。目前,该平台是西部地区首个居家问诊全流程服务平台。”张珂表示,平台可提供智能查询、疾病自查、远程咨询、预约挂号、送药上门全流程就医问诊服务,大大提升了居家看病、问诊、购药的便利性、准确性,解决了银发族、偏远地区人群就医咨询难的问

题,实现了每个人都拥有家庭医生的愿望。通过电视、电话、图文等方式问诊,实现全天24小时与医生保持连线咨询。根据身体情况描述初诊后,在30秒左右就能接通平台上认证的医生,一对一分析病情且咨询对话不限时长。不间断的问诊服务,充分解决了老人慢性病咨询、处理突发疼痛等需求。

“‘爱家健康’平台上的AI智能自

理,实现了每个人都拥有家庭医生的愿望。通过电视、电话、图文等方式问诊,实现全天24小时与医生保持连线咨询。根据身体情况描述初诊后,在30秒左右就能接通平台上认证的医生,一对一分析病情且咨询对话不限时长。不间断的问诊服务,充分解决了老人慢性病咨询、处理突发疼痛等需求。

“爱家健康”平台上的AI智能自

## 破解痛点 满足客户需求

以拨打中国移动10086服务热线,办理“短信炸弹”短信应急防护服务,对端口号的短信进行屏蔽。如果发送短信的只是个人号码,那客户可以在手机上进行设置,直接就可以进行过滤。

“我是在广西读大学的云南人,在校期间兼职送外卖。因工作原因接打了太多的电话,后来我的手机就被封号了,因为这个手机号要登录各种学校的考试软件,封号非常影响我的学习生

活。请问如何恢复手机号码正常使用?”网友留言询问。

近期,有不少网友也反映了类似情况,快递员、小区物业公司、供水抢修等通话频繁的工作电话都曾遭遇停机,这不是因为整治骚扰电话被“误伤”?

孙超介绍,按照工信部要求,运营商开展骚扰电话的整治工作,对于号码呼叫频次异常,疑似造成电话骚扰或已被其他用户举报为骚扰电话的作停机

处理。如要恢复正常使用,需要办理中国移动的实名制认证一致复核。客户可以携带有效身份证件前往营业厅进行办理,也可以进入中国移动手机客户端,点击“实名认证”选项,按照提示输入身份证号码和姓名,上传本人的身份证正反面照片,并进行人脸识别拍摄,经过1-2个工作日的审核就能恢复使用。

本报记者 李翕坚

上线单位:文山壮族苗族自治州人民政府  
上线时间:7月27日 12:00-13:00  
参与方式:  
云南广播电视台:  
0871-96100 0871-68881890

云南日报、云南网:  
<http://www.jmifun.com>  
收听收看:  
云南广播电视台新闻频率(FM105.8,  
AM576)每周四12:00-13:00直播

云南日报每周《观点视点》版专题刊载  
云南广播电视台公共频道(YNTV-6)每  
周日22:25《金色热线·追踪》播出  
云南网([www.yunnan.cn](http://www.yunnan.cn))每周四同步开  
播,往期节目滚动展播。

下期介绍

## 发扬滇商精神 汇聚兴滇力量

立足新时代,面对云南高质量发展的新答卷,滇商当承前启后,继往开来,深刻领会和弘扬企  
业精神,开拓视野、创新意识、脚踏实地,推动企业快速发展壮大

朱婧

滇商大会召开后,关于滇商相关纪录片热播,“滇商精神”成为热议,而立足云南发展,人们更有着对当代滇商有所作为,助力云南发展的新期待。

云南地处祖国西南边陲,毗邻东南亚、南亚,也处于重要的交通要道。古时,川、黔、桂等省货物以云南为货物转运的枢纽,故而云南与周边国家和地区有着贸易往来的悠久历史。在昭通市盐津县豆沙关,走在五尺道,看见茶马古道的马蹄印深深地嵌入石板上,思绪进入云南茶马古道,贸易往来的历史,耳畔仿佛回响起阵阵马蹄声。

近代以来,随着开埠通商和滇越铁路的通车,云南省内商业繁盛,商人逐步崛起,其经营范围大致分为这么几类:有票号,亦称字号,经营存、放款及汇兑,或办外省、外地货,或运销本

省出产之茶、盐、矿产于各地,均作批发交易;有典当业,有铺户,主要经营棉布、纸张、金银首饰、百货等,还有转卖业,马帮居多。他们为云南发展贡献了力量——中国第一条跨境铁路、第一座水电站,第一根电缆,都源自云南,都凝聚着滇商的智慧、胆识和汗水。滇商群体所共有的“开放包容、富商精神成就了其卓越的贡献。

商业活动对经济社会发展发挥着重要作用,因而商人的地位非凡不可。以前的滇商依托传统自然经济,走南闯北,把生意做得风生水起。如今,云南发展进入新征程,要实现新目标,需要滇商如何作为,需要企业具有何种精神,时代需要我们作答。我们不妨看看浙商精神。浙商的“四千精神”众所周知,指的是浙商强

烈的创业精神——走遍千山万水,想尽千方百计,说尽千言万语,吃尽千辛万苦。浙商往往是家家户户、亲戚朋友甚至几代人一起干一件事,做单品生意,如纽扣、拉链、皮革等,通过共同协作把一个细分行业深做精做透,最终把一个产业做成有竞争力、有特色的产业集群。敢为人先,吃苦耐劳,浙商精神成就了其卓越的贡献。

回溯滇商之崛起和滇商的历史,我们当读懂滇商精神,传承精神。如著名滇商王炽,生意遍布中国各地及东南亚,旗下有著名的“天顺祥”“同庆丰”“兴文公当”等大商号,涉及综合贸易、金融银行业、房地产业等,生意做得大而广,那时那地的社会需求、经济发展催生了那时的业务形态,以前的滇商能发家致富,与商业发展成熟度息息

相关,但产业能发展壮大,更多是因为商人能准确把握市场变化,开拓创新,开放合作。而今,云南处于发展的关键期,商业社会瞬息万变,新技术、新合作模式、新变化层出不穷,云南产业正在发展壮大,云茶、云烟、云药、云矿、云腿等云品热销海内外,一些云品畅销,一些地方旅游一夜爆火,说明商机可能是一个爆款,也可能处于某个长尾,企业更当因时而变,积极应变,才能求生存、求发展,在市场中立于不败之地。

立足新时代,面对云南高质量发展的新答卷,滇商当承前启后,继往开来,深刻领会和弘扬企业家精神,开拓视野、创新意识、脚踏实地,推动企业快速发展壮大,从而助力推动云南高质量发展。

## 村史馆应成为村庄的文脉所在

“村史馆”不应只是旧物收集处、政绩展示台,更应该是一个村落的文脉所在,一个有价值的“村史馆”应充分展示村容村貌、乡土风情等,让更多的人铭记历史、感恩先贤

胡建兵

河是黄河,村是青海黄南藏族自治州德吉村。村前黄河边,一座两层的村史馆引人注目。走进展馆,一张张泛黄的照片记录着过去的景象:一名藏族妇女背着一个水桶,跋涉在崎岖山路上,背来全家一天的饮用水;破败的几间石屋、紧邻一座石头垒砌的牛羊圈……当地村干部说,这是以前牧区的常态。与此同时,一幅幅新图片,记录着德吉村种植苗木、发展旅游的奋斗故事。

习近平总书记曾指出:“乡土文化的根不能断,农村不能成为荒芜的农村、留守的农村、记忆中的故园。”建好用好村史馆,让其成为留住乡愁、激活记忆、传承文化的重要场所,必将助力

赓续乡村文脉,更好造福农民群众。如果村史馆将村庄的变迁发展史,有价值的非物质文化遗产等列入馆内,不仅可以让村民在参观村史馆时,充分认识到村庄的历史价值、文化传承的重要性,更能增强村庄的认同感、文化的自豪感。

物质文明高度发展的当下,人们更需要“精神家园”。德吉村的村史馆真实呈现了一个村落从一穷二白到村强民富的发展历程,展现了村落独特的乡风文明。与之不同,近年来,一些地方建的“村史馆”不仅不接地气,甚至变得走样:老百姓看得少,干部看得多;展品中,本村特色的少,全国通用的多;展板上,本村内容少,领导照片多……村

史馆不仅缺少“乡土气”“文化味”,还劳民伤财,滋生形式主义。“村史馆”不应只是旧物收集处、政绩展示台,更应该是一个村落的文脉所在。一个有价值的“村史馆”应充分展示村容村貌、乡土风情、历史沿革、生活变迁等,才能让更多的人铭记历史、感恩先贤,激发大家热爱家乡、建设美好家园的热情,为建设美丽乡村注入新的内涵与动力。

有关部门要对“村史馆”建设有一个明确的标准,严格把关,拿出切实可行的措施。村史馆建设,需要因地制宜、统筹兼顾,制定合理合情的建设规划,

设立独立的村史馆,社区或乡镇(街道)单位也可以建设集体性质的乡情村史馆,在馆内为各个村落提供一个展台或展厅。这样既节省资源,也便于民众一站式了解多个村落的乡情村史,为人们留住更多的历史文化记忆。

知所从来才能明其将往。悠久的文化遗存、质朴的乡土风情,不仅是“留住乡愁”的精神财富,也是宝贵的乡村发展资源。建设“村史馆”不仅有利于传承发展本土文化,也是推动乡村文化振兴的有力之举。需要注意的是,村史馆建设,必须杜绝形式主义,应广泛征求村民和社会各界的意见,决不做自以为领导满意却让群众失望的事。

>

## 莫让没有先例成为羁绊

蒋文君

大多数渴望拥有确定性、获得安全感,然而现实生活却时常遭遇难以预料的情形,令人不得不面对各种“没有先例”的事情。无先例可循,无经验可鉴,无老路可走,这就要求我们应当更加注重思想创新、实践创新,不能总是翻“老皇历”找“教科书”。

其实,当我们遇到“没有先例”的事情时,说明我们正在走着前人没有走过的道路。这是挑战,也是机遇,这就需要我们在党的创新理论的指导下,凭借巨大的实践勇气,善于总结经验、勇于探

索创新。如果出现问题就当鸵鸟,把头藏起来,这样并不能解决问题。改革开放过程中,我们遇到的基本都是新问题,都“没有先例”,也正是因为解决了这些“没有先例”的问题,我们国家才取得了巨大的发展和成就。党员干部如果简单以“没有先例”为由敷衍塞责,是典型的不作为不担当。

湖州是全国首个地市级生态文明先行示范区,先行示范意味着没有先例可循,自己就是第一个吃螃蟹的人。湖州的做法是,没有先例,就去创造先例;

没有经验,就先行先试、大胆探索。于

是,湖州颁布实施了全国首部生态文明先行示范区地方性法规,率先开展自然

资源资产负面表编制和领导干部自然资源离任审计两项“国家试点”,率先推进重点领域绿色低碳变革。

世界万物无时无刻不在变化,每一天、每一分钟、每一秒都是新的,今天和昨天不一样,明天又和今天有区别,干工作就要有一种敢想敢拼的劲头,摆脱贫

“没有先例”的羁绊。面对挑战,首先想到的是能办,然后再想办法办成办好。

只要符合发展要求、不违反政策法规,就大胆创新、大胆尝试,善于解难中难、困中困,勇于闯出一条发展的新路来。

## 大观微议

### 小份菜不妨再多些

刘一飞

今年以来,多地市场监管部门出台管理办法,推广并鼓励餐饮单位提供“小份菜”“半份菜”,引导消费者科学消费、合理消费、文明消费,进一步遏制“舌尖上的浪费”。然而笔者在坊间实地走访发现,“小份菜”虽然好处多多,但真正推广的商家却少之又少,“小份菜”距成为引领绿色节约、减少浪费的“新风尚”,似乎还有很长的路要走。

在一些一线城市的外卖平台上,“小份菜”成为了不少餐饮商家的卖点;还有一些实体餐饮商家在店内显著位置和餐桌上,均张贴或摆放有“不剩菜、不剩饭”“选择小份菜”字样的宣传画、展示牌;同时,饭店还专门推出了“小份菜”菜单,服务员在顾客点餐时也会特别提示……这些举措显然都是餐饮行业的积极作为,但是要让“小份菜”真正撬动全民节约这篇“大文章”,我们似乎还需要清除一些现实障碍。

## 科学引导合理使用手机

王超

当今社会,智能手机在成年人的生活中愈发不可或缺,它不仅是工具,而且是玩具。人们通过手机连接全世界,在手机上休闲娱乐,甚至赚钱谋生……人们出门可以不带钱包,不带钥匙,但是一定要带上手机,有了手机似乎就有了一切,失去手机就与全世界失联。然而,成年人对手机的依赖,也正在潜移默化、或好或坏地影响着我们的下一代。

我们都知道,未成年人若是长时间玩手机,危害很大,不仅对视力、颈椎等造成很大危害,同时也对他们的注意力、独立思考能力、社交能力等都有不同程度的损害。作为成年人,我们有时候都很难抵挡手机的诱惑,更何况是身心还在发育的孩子?一旦他们在手机上发现了有趣、多彩、省力的“新世界”,他们更容易沉迷其中无法自拔。近年来未成年人手机成瘾、巨额打赏主播等新闻屡见不鲜,也都是未成年人缺乏自控力的表现。

然而,让未成年人接触不到手机似乎不太可能,也不大可取,毕竟也要让他们能够适度适量地接触新鲜事物,跟上时代步伐。作为成年人,我们应充分发挥监护人的职责,“监护”好孩子们的用机行为。首当其冲的是父母长辈要以身作则,尽量避免在孩子面前长时间刷视频打游戏玩手机,做好第一榜样;更为重要的是父母的陪伴,要多带孩子参加有益有趣的活动,或者走出家门亲近自然,孩子们有人陪伴,做自己喜欢的事情,自然会忘记手机的存在;最后,孩子合理有效地使用手机需要家长的规划和管制,提前约法三章,讲好规则定好时间,不能一而再、再而三地妥协失信,最终被手机捆绑。

世间万物有长短有利弊,我们需要做的,是多加防范弊端的发生,而不是因噎废食。

## 微看点

### 完善生态保护补偿制度

《人民日报》:党的十八大以来,我国加大生态保护补偿力度,深入推进流域横向生态补偿,探索市场化、多元化生态保护补偿方式,初步形成了符合我国国情的生态保护补偿制度体系。“十三五”期间,我国中央财政年度安排各类型生态保护补偿资金额度近2000亿元,在落实生态保护权责等方面发挥了重要作用。可以看到,目前多数生态保护资金来自各级财政资金,补偿方式相对单一,补偿综合效益尚未充分发挥。党的二十大报告提出:“建立生态产品价值实现机制,完善生态保护补偿制度。”进一步深化生态保护补偿制度改革,多措并举、强化落实,才能推动相关工作取得更多实效。一方面,应建立完善社会资本投入的市场化机制,引导生态受益者对生态保护者进行补偿。可探索多样化补偿方式,充分调动社会各界参与生态环境保护的积极性。另一方面,要加快出台生态保护补偿条例,系统总结成熟经验,将通过实践验证、行之有效的政策制度上升到行政法规层面,将生态补偿纳入法治化轨道。不断深化生态保护补偿制度改革,健全区域利益补偿机制,形成受益者付费、保护者得到合理补偿的良性局面,相信绿水青山的底色将会更亮,金山银山的成色将会更足。

### “地瓜经济”给我们的启示

《光明日报》:数字经济创新、营商环境优化,都是大家耳熟能详的政策发力点,但“地瓜经济”却不少人来说充满陌生感。其实,这并不是一个新概念。中央党校《学习时报》2021年刊发的《习近平在浙江》采访实录中提到,习近平同志在主政浙江期间非常重视并支持浙商发展,形象地提出“地瓜经济”的比喻——地瓜的藤蔓伸向四面八方,但根茎还是在这块土壤上,藤蔓是为了吸取更多的阳光、雨露,发挥更多的光合作用。一位位浙商、一家家浙企,就像“地瓜经济”伸展在世界各地的藤蔓,揭示了几十年来浙江经济由小到大、由大到强的底层逻辑,也展现了新时代“地瓜经济”的迭代升级和生机活力。7月24日召开的中共中央政治局会议指出,当前经济运行面临新的困难挑战,主要是国内需求不足,一些企业经营困难,重点领域风险隐患较多,外部环境复杂严峻。疫情防控平稳转段后,经济恢复是一个波浪式发展、曲折式前进的过程。我国经济所具有的巨大发展韧性和潜力,长期向好的基本面没有改变。在改革开发40多年的基础上,进一步推进高质量开放,多一点扎根本土,不断深化延伸四方的“地瓜思路”,中国经济必将迎来更加美好的明天。

本报记者 何峰 整理

本版主编:云南日报理论评论部  
邮箱:ynrb\_pl@163.com spynrdaily@126.com  
<img alt="QR code