



# 我们的话费更透明了

## 中国移动 2007 年提出“八项承诺”

手机早已经是生活中的必备,移动技术的突破和日新月异的新功能使我们对手机的依赖性日益滋长,我们渐渐习惯于用手机代替其他的通讯和娱乐,我们的生活逐渐被手机捆绑,并且不敢想象离开手机的生活。

然而,手机在融入我们生活的同时也带来了许多烦恼。你是否曾经莫名其妙地订购了包月信息服务?你是否因不能理解话费单而苦恼?你是否因忘记缴纳话费而不知不觉地被停机?你是否向运营商投诉而迟迟得不到回复?你是否曾经收到不良信息而投诉无门……今年,这些问题将得到逐步解决。

### 八项承诺即将全面启动

近日,记者从中国移动 1 月 15 日启动的“诚信服务 满意 100”活动中了解到,针对目前社会上存在的一些消费不够公正、资费不够透明、服务不够便捷等热点问题,中国移动提出了“八项承诺”,希望从根源上解决此类问题。这些承诺包括“全面启用新版入网协议”、“资费信息清晰透明”、“收费误差,双倍返还”、“全面实施服务定制客户确认”、“48 小时首次回复客户投诉”、“业务办理‘免填单’和‘一台清’和自助服务电子化”、“先提醒,后停机”、“专线受理不良信息举报”等内容。

这样的举动是中国移动响应信息产业部、中国消费者协会和全国电信用户委员会联合发起 2007 年“诚信服务、放心消费”行动以及国资委开展“优质服务年”活动相关要求,进一步营造消费更公正、资费更透明、服务更便捷的消费环

境,向其 3 亿多客户及社会提出的服务承诺。有分析人士指出,这“八项承诺”都是针对当前消费者密切关注的几个热点问题,实实在在地维护了消费者的切身利益,凸现“公正”“透明”“便捷”的三大目标,充分体现了中国移动全面维护消费者权益,提升服务和“做一流企业”的决心和勇气。

中国移动表示,完全实现上述目标,涉及到技术、计费、网络等多个方面。为了彻底解决这些问题,中国移动做了大量的工作。比如,中国移动在 2007 年 5 月 17 日将推出的客户通过手机访问网站时推送的收费提示页面,以及流量费核减工作;全面实现“收费误差,双倍返还”的服务承诺;对于订购包月类、订阅类移动信息服务,向客户发送确认信息;中国移动设置专线受理不良信息举报,客户可将收到的不良信息举报至“10086999”,或拨打 10086 举报,中国移动将积极协助相关部门进行治理。这些服务的推出都是本次承诺的亮点。

### 收费误差将双倍返还

中国移动通过技术提升和网络改造,进一步规范运营,做出一系列实实在在保障消费者权益的举措。2007 年 2 月 1 日,中国移动全网启用新版入网协议,该协议所有条款均经信息产业部和中消协认可,杜绝不对等条款。同时,中国移动公司在 2003 年推出“话费误差,双倍返还”的基础上,全面实施“收费误差,双倍返还”服务承诺,对于多收的各类业务费用(包括移动信息服务费用)承诺予以客户双倍赔偿。2007 年 3 月 1 日起,中国移动对“先使用,后付费”缴费方式的客户,在停机前主动提醒;对“先预存话费,后使用”缴费方式的客户,停机前进行余额提示。

### 订制业务必须经客户同意

以前,很多用户总是会莫名其妙就

订购了包月信息的服务,费用也是莫名其妙被乱扣。这次,中国移动进一步实施服务定制客户确认制度,对于订购包月类、订阅类移动信息服务,在收到客户的订购请求后,向客户发送请求确认信息,只有经过客户再次确认后才为客户订制业务。从 2007 年 3 月 1 日起,中国移动还有 4 方面的服务更加透明:对于点播类移动信息服务,在已实现网站和手机上网点播费用提示服务基础上,客户在当天首次短信点播时,中国移动将发送费用提示信息;对于客户免费体验的业务,免费体验期满后,经客户确认才为客户订购;中国移动所有客户通过网站、营业厅自助服务终端等方式都可查询到最近 5 个月(不含当月)的话费清单,同时,话费清单、账单将更加清晰易懂,中国移动将提供帮助客户理解账单的说明信息;中国移动免费提供移动信息业务月使用费的短信提醒服务(发送“DZXXSF”到 10086 即可定制)。2007 年 5 月 17 日起,客户通过手机访问网站,中国移动将向客户推送收费提示页面,并对此之前产生的流量费用予以核减。

### 设置专线

#### 受理不良信息举报

在公正和透明的基础上,中国移动的客户将会获得更加便捷的服务。以后在中国移动的营业厅中,排队现象将会减少甚至消失,中国移动营业厅将实现“免填单”和“一台清”(办理一项业务只需在一个柜台即可完成)的服务;中国移动在已开通手机短信办理业务基础上,2007 年 6 月可通过手机享受话费总额和余额查询、积分查询、增值业务办理、服务密码修改等服务。对于客户投诉,中国移动承诺 100% 回复,首次回复时限不超过 48 小时。另外,随着手机的普及,不良信息举报让人防不胜防,而举报不良信息举报缺少便捷和有效的渠道。可喜的是,从 2007 年 3 月 1 日起,这个问题也将得到解决。中国移动从承担企业社会责任角度出发,设置了专线受理不良信息举报。客户可将收到的不良信息举报至“10086999”,或拨打 10086 举报,中国移动将积极协助相关部门进行治理。

有关专家指出,在实现消费和谐、促进和谐社会建设的过程中,高质量、高水平的客户服务更是消费和谐最为重要的一环。而“诚信服务 满意 100”的八项承诺,正是中国移动在追求卓越品质、打造世界一流企业过程中,对构建和谐企业政策的坚定贯彻和落实。

公正	一、全面启用新版入网协议。2007 年 2 月 1 日起启用新版入网协议;协议所有条款均经信息产业部和中国消费者协会认可;杜绝不对等条款。
	二、全面实施“收费误差,双倍返还”。在 2003 年推出“话费误差,双倍返还”的基础上,全面实施“收费误差,双倍返还”,对于多收的各类业务费用(包括移动信息服务费用)予以双倍赔偿。
	三、先提醒,后停机。2007 年 3 月 1 日起,对“先使用,后付费”交费方式的客户,在停机前主动提醒;对“先预存话费,后使用”交费方式的客户,停机前进行余额提示。
透明	四、清晰透明提供收费信息 1. 2007 年 3 月 1 日起,客户可通过网站、营业厅自助服务终端等方式查询最近 5 个月(不含当月)的话费清单;2. 话费清单、账单清晰易懂,同时提供帮助客户理解账单的说明信息;3. 2007 年 3 月 1 日起,免费提供移动信息业务月使用费的短信提醒服务(发送“DZXXSF”到 10086 即可定制);4. 对于点播类移动信息服务,在客户通过网站或手机上网点播业务后即时提示费用信息;2007 年 3 月 1 日起,对于客户通过短信方式点播业务,当天首次点播后发送费用提示信息。
	五、全面实施业务定制客户确认 1. 对于订购包月类、订阅类移动信息服务,在收到客户的订购请求后,向客户发送请求确认信息,只有经过客户再次确认后才为客户订制业务;2. 2007 年 5 月 17 日起,客户通过手机访问网站,向客户推送收费提示页面,并对此之前产生的流量费用予以核减;3. 2007 年 3 月 1 日起,对于客户免费体验的业务,免费体验期满后,经客户主动确认才为客户订购。
责任	六、48 小时首次回复客户投诉。100% 回复客户投诉,首次回复客户时限不超过 48 小时。
	七、业务办理“免填单”和“一台清”。营业厅实施“免填单”和“一台清”服务;2. 网站(xx.chinamobile.com)提供业务查询、话费信息查询、积分查询、投诉建议、增值业务办理、停开机、服务密码修改等服务;3. 手机短信方式提供话费总额和余额查询、积分查询、增值业务办理、服务密码修改等服务;2007 年 6 月,手机上网方式也提供上述服务。
	八、专线受理不良信息举报。2007 年 3 月 1 日起广泛收集客户收到的不良信息举报。客户可将收到的不良短信息举报至“10086999”,或拨打 10086 举报,我们将积极协助相关部门进行治理。

## 2007 年“诚信服务 满意 100”八项服务承诺



文/见习记者 徐秀秀  
摄/任焯