**中国移动山西公司2019年下半年**

**服务质量状况报告**

一、公司简介

中国移动通信集团山西有限公司（简称山西移动）成立于1999年9月1日，2002年7月在香港和纽约上市，是中国移动（香港）有限公司的全资子公司，经营范围包括基础电信业务、增值电信业务，以及数字媒体内容、信息化解决方案等在内的创新数字化服务，并具有计算机互联网国际联网单位经营权和国际出入口经营权，可为包括个人、家庭、政府、企业等在内的客户提供优质的信息通信相关产品、服务及信息化整体解决方案。山西移动下设11个分公司，120个县（区）分公司/营业部，共有员工一万余人，是山西省网络规模最大、客户份额最高、服务品质最优的主导通信运营商。

山西移动在取得良好经营业绩的同时，积极承担社会责任。助力贫困地区教育发展，开展了集团公司“一红一蓝”两大公益慈善项目在本省的落地实施。其中，“中国移动爱‘心’行动——贫困先心病儿童救助计划”山西项目已完成11个市的183个县区，行程20余万公里，免费筛查6270名患儿，为995个贫困家庭的患儿进行了手术救治，手术成功率100%，民政厅发放食宿补贴172万元。2018-2019年，为积极响应中央“扶贫先扶志”、“扶贫必扶智”的号召，改善贫困地区孩子们的教育环境，加强山西贫困地区中小学教学信息化建设，蓝色梦想-中国移动多媒体教室项目落地山西，中国移动慈善基金会累计捐赠625万元，建设270间中国移动多媒体教室。其中：2018年捐赠315万元，在山西省内深度贫困县区的中小学建设136间中国移动多媒体教室，其中分布在：太原市娄烦县、长治市平顺县和吕梁市兴县、临县、方山县五个贫困县。2019年捐赠310万元，在大同浑源、天镇、右玉、云州区和吕梁岚县等贫困地区农村中小学校建设134间中国移动多媒体教室。同时为建成的多媒体教室开通中国移动“和教育”业务，赠送“和教育”产品。让山里的孩子也能用上现代化的教学设备和优质的网络课程资源，实现真正意义上“扶智”，用实际行动诠释了“正德厚生，臻于至善”的企业核心价值观。

山西移动坚持以党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，在中国移动通信集团和山西省委、省政府的坚强领导下，主动承接“网络强国、智慧社会”历史使命，持续加快云计算、大数据、物联网、5G等新一代新型基础网络设施建设，不折不扣落实国家提速降费要求，积极践行总体国家安全观基本方略，勇担电信普遍服务义务，为助力山西实现“示范区”“排头兵”“新高地”三大目标作出了积极贡献。山西移动连续9年荣获“全国电信客户满意企业”等称号。

二、电信服务质量状况

2019年，山西移动持续落实“客户为根，服务为本”的服务理念，持续提升网络品质，积极落实国家提速降费要求，着力提升行业信息化服务能力，全面升级新业务营销体系，有效强化信息安全，扎实推进服务焦点、难点问题解决，全力保障客户合法权益。

**（一）****提升网络质量，打造更广、更优的网络品质**

2019年下半年，公司不断夯实移动网络领先优势，以客户为先，以用户投诉为抓手，持续强化感知提升。

根据携号转网政策实施和市场业务发展，全面采取各项手段提升用户感知，确保用户满意。进一步落实了网络资源和容量的动态调度，对细分的网格化市场业务进行了精准调整，快速扩容，保障了市场不断发展后的良好网络感知。

加强重点场景以及核心城区5G站点的精准快速部署，在太原、晋城全面推进5G网络建设，开展4/5G协同优化大会战，全面建设5G“双十双百”精品网。

持续打造全省4G网络的“广、深、厚”。不断扩大4G网络覆盖深度和广度，并通过汇聚投诉感知问题，深耕城市重点区域、重点场所、企事业单位等区域的全面覆盖，并加强农村区域的用户感知问题保障力度，落实农村用户权益和使用感知。

继续加快VoLTE高清语音用户迁转，夯实语音端到端优化，各项指标保持“国内领先、国际一流”的高清语音品质。

优结构，控干扰、打造网络端到端分析能力和问题解决能力，提升手机浏览、视频、下载、游戏等客户体验，保持行业领先水平。打造网络重点场景，形成窗口品质。使全省4/5G网络品质保持全国领先水平。

**（二）****推出惠民资费，助力山西数字经济发展**

山西移动积极落实国家提速降费要求，发挥自身在实现信息惠民、拉动信息消费、推动经济升级方面的作用，推出系列降费举措，为广大客户提供优质优惠的移动信息服务。

在推进中小企业宽带降费方面，一是普及百兆企业宽带，推出100M企业宽带特惠款，如：一元类宽带等；二是开展“速率倍增”活动，分批为100M以下企业宽带客户免费提速。中小企业宽带资费单价从2018年底的284元/Gbps下降至12月的136.7元，降幅51.9%。

在持续推进移动数据流量降费方面，一是针对全网用户推出“查网龄、送流量”、“畅享50G套餐”及“语音翻番”、“二十周年回馈”四大普惠性统一活动；二是对流量资费进行扩容，全面扩容覆盖10元-200元的八个流量包档次；三是积极大力推广“全球通尊享、畅享套餐”等大流量资费；四是推出“越用越优惠”的套外阶梯流量资费，套外最低单价为3元/GB。截至12月，流量单价4.41元/G，较去年底降幅53%。

在针对建档立卡贫困客户开展精准降费方面，根据“建档立卡”信息梳理情况，导入客户关键信息，确保扶贫对象精准，通过“点线面”法，借助村委、政府等渠道，提升扶贫资费办理客户规模。目前已累计惠及24.7万户客户。

在规范套餐设置方面，一是开展套餐清理专项行动，通过建立常态化资费管理机制，按月完成资费在售转停售、停售转下线，确保老旧资费及时下线；二是上线智选套餐功能，推动客户自主选择资费，促进透明消费；三是持续加强在售资费全面公示，丰富资费公示渠道和方式，确保所有在售资费全量公示；四是保障用户自由选择权，落实资费轻载化要求，梳理并简化套餐变更互斥规则，严禁限制老用户选择新套餐的行为；五是加大0000查询退订统一宣传。

山西移动将在推进提速降费的同时，认真做好客户服务，加强产品和业务创新，为老百姓提供更多用得上、用得起、用得好的信息服务，推进薄利多销，让客户和企业切实受益，切实提升客户的获得感，更好的满足广大人民群众对美好生活的向往和追求。

**（三）****做精做优集客产品，提升行业信息化服务能力**

山西移动在集团客户服务方面始终坚持：不断加强自身队伍建设，提升服务能力；在集团客户服务与业务拓展中，牢记“责任”二字，不断优化信息化产品的服务流程，强化对产品售前、售中与售后的服务跟进，并将5G在行业信息化服务过程中进行了有效推广运用，将新技术引入行业发展，提升整体行业信息化服务能力。

中小企业“上云”方面，开展了“中小企业SaaS产品体验式营销”、“企业上云推广”等多项活动，落实省政府企业上云补贴政策积极引导中小企业上云，践行运营商社会责任，为各行各业提供安全可靠、高品质属地化、定制化的云网融合基础设施服务，有效助力我省行业信息化服务与数字经济的发展。

物联网融合应用方面，广泛将物联网技术应用在智慧城市、能源抄表、智慧家居、车联网等领域，高标准、高品质深入推进物联网与社会各个行业深入融合应用，为经济社会高质量发展不断注入新动能。

教育行业信息化方面，以我省教育信息化2.0计划为目标，深耕教育系统和各类学校的信息化建设，布局智慧校园云平台，完成和教育新平台上线，提升我省教育行业信息化水平。

政企客户服务方面，坚持落实“客户为根、服务为本”的基本理念，面向一线客户经理，定期开展业务与服务能力提升培训，不断提升客户经理服务水平，强化对销售产品售前、售中、售后的服务过程管理工作，并针对客户反映的投诉问题定期进行重点分析，制定专项提升举措，有效提升客户服务满意度。

5G技术运用方面，在各行业领域加大5C+智慧应用实践与推广。与山西省综改区共同建设5G智慧园区，与长治市政府共同建立5G智慧小镇项目，与执法单位共同开展5G+智慧法院项目的推广应用。同时在阳煤、潞宝、阳光电厂、太钢4家单位完成5G项目的试点，率先将5G运用在工业能源行业中，有效提升了行业信息化服务水平。

山西移动以“强化5G发展”、“优化服务手段”、“强化质量管控”为抓手，持续深化集客支撑工作和业务服务水平。在行业信息化服务过程中持续加强5G、移动云、物联网等核心产品的运用与发展，将新技术、新方法、新手段引入各行各业，从而为客户提供更加高效、优质、可靠的产品服务，有效提升客户感知，带动行业与社会发展。

**（四）****完善新业务营销体系，保障客户合法权益**

本着更好为山西移动通信客户提供最优的新业务产品服务、保障客户权益的宗旨，山西移动根据自身实际,不断完善现有的新业务营销体系,在产品、渠道、服务等方面开展了一系列工作,在为移动客户提供全新多方位新业务体验的同时，也充分保障了客户明白消费的权益。

一是丰富产品内容提升体验，今年以来山西移动在不断完善优化现有新业务产品功能的基础上，也陆续推出更丰富的新业务产品应用。如传统的咪咕视频产品，可以满足客户随时随地观看4K高清视频内容的需求，且独家拥有CBA、NBA、五大联赛等体育赛事资源、直播线路覆盖90%以上、院线上映大片覆盖90%以上的独家特色内容；如视频彩铃业务抓住呼叫的黄金等待15秒，为用户提供分辨率640\*480，比例4:3的高清短视频播放体验有效防止客户号码信息泄露的和多号产品等。

二是简化办理流程便民利民，目前移动客户办理新业务产品，可以通过下载客户端、发送短信、登录网上营业厅、关注山西移动微厅、和生活APP等多种方式自行开通定制进行方便快捷办理。此外，山西移动还面向家庭客户推出IPTV业务，让客户居家便能通过宽带电视尽享更多包括教育、音乐、游戏、健康、体育的教育、音乐、游戏、健康、体育教育、音乐、游戏、健康、体育高清内容以及更多地市直播、更多地市特色内容。

三是完善环节、提醒到位，在逐步完善新业务产品体系的同时，山西移动更加注重客户使用移动新业务全流程建设工作，确保客户明明白白消费、放放心心体验。从打通方便客户定制新业务的全渠道，新产品面世初期营销活动传播、到开通产品后客户消费告知、扣费提醒信息的准确清晰化、再到售后产品咨询、疑难答疑、故障修复快速响应等工作流程节点均进行了详细周密部署。如在客户最关心的扣费提醒环节，针对新业务定制的关键业务环节设置确认三个100%提醒，即订购100%提醒、扣费100%提醒、到期100%提醒。并围绕关键管控点提出“双确认、双提醒、双封顶”的“三双”服务管理举措，即订购确认、扣费确认（谁扣费谁确认）；金额封顶、次数封顶；扣费前提醒、到期前提醒。以互联网电视业务为例，为保障用户透明消费的权益，山西移动在业务发展初始阶段就严格落实相关要求，在业务订购前、后强化对用户的提醒机制建设。如在用户订购增值业务环节，须经过二次确认方能成功并扣费，业务订购成功之后下发提醒信息，包含业务名称、生效时间、资费标准等关键要素，同时对用户增值业务消费账单进一步优化，确保账单中的展示信息清晰、易懂，力求通过技术管控手段确保客户定制体验增值业务产品的知情权。

四是强化管理、规范营销，在推进新业务产品销售的过程中，山西移动制定了成熟配套的合作业务管理办法，对合作伙伴业务推广行为进行监督管控，从制度层面进行约束，避免合作方出现不符规范的营销行为。此外，山西移动在新业务不明扣费治理的日常管理工作中，建立新业务产品业务服务联动机制，确保各产品问题“有人看，有人管，有人改”，并常态化积极开展不知情投诉基础数据整理，对产生过不明扣费疑义的投诉客户做重点关注，同时设置红名单管理，避免客户再次产生任何扣费，对投诉量较高的业务明细进行分析，并适时进行关停管控。

经过2019全年的努力，山西公司新业务投诉总量同比降低59.6%、其中不知情扣费下降95%。

**（五）****强化信息安全，营造健康网络环境**

落实网络安全责任制、畅通举报渠道、完善不良信息的发现处置机制，扎实推进网络安全保障专项行动。

持之以恒开展垃圾信息治理。对点对点及集团行业端口类垃圾信息实施全网集中监控治理，对公司自有业务端口信息群发实施严格的集中管控，杜绝违规发送。全年累计拦截垃圾短信4975万条；开展骚扰电话治理工作，全年累计拦截骚扰诈骗电话7294万次；加强语音专线、“400”等重点电信业务用户接入审批、码号管控和虚拟改号诈骗电话的拦截；积极配合公安机关防范打击通信信息诈骗专项行动，核查关停各类疑似违法号码5.3万个。

秉承“专项工作常态化、常态工作专项化”的理念，结合形势与技术的发展态势，做到“有目标、有手段、有方法、有督查”，形成了网上“扫黄打非”、打击网络有害信息等专项治理工作的长效机制。通过开展了常态化的全面清查工作，优化了制度与流程，对IDC引入CDN、Web缓存等涉不良信息的高风险内容，制定了《IDC不良信息治理工作规范》，完善了IDC内容安全管理流程，制定了“事前、事中、事后” 闭环工作机制，明确业务管理各个环节的具体安全要求：合作前，加强资源引入评估审核的源头管理；合作中，通过不良信息监测的技术手段进行日常的监测处置；合作后对发现非法信息及时处置并落实处罚。利用IDC信息安全管理系统加大对IDC引入的文字、图片、视频的识别，2019全年累计监测发现并处置涉黄类不良信息约2003个，处置涉黄违法信息链接2.2万余个，违法手机号码2914个。

开展客户信息保护及网络数据安全专项行动，重点从网络安全专题教育、账号与授权管理、日志审计、客户信息保护技术手段覆盖、金库模式管理、核心网络数据安全等方面在全省范围内组织开展了专项行动，累计发现客户信息授权查询不合规17项，梳理并完善涉敏操作人员名单1563条，金库模式应用涵盖了通信网18套涉敏系统及业务支撑网7套涉敏系统，针对客户信息采用去隐私化改造，有效的提升了客户信息保护管控水平。

**（六）持续开展客户接待日活动，真诚聆听客户声音**

山西移动开展了以“全心全意，为您服务”、“助力政企信息化，开启高效新篇章”、“乐享开学季，畅享和生活”为主题的总经理接待日活动，通过“营业厅接待客户”、“走进集团单位”、“走进社区”等多种形式展开，组织省市相关部门专家走进基层，近距离聆听客户和一线的声音，发现目前存在的问题，为不断优化产品和更好地服务客户提供了强有力的保障，有效地提升了客户感知。2019年全省共计188个营业厅开展了主题活动，走入30余家集团单位，接待客户4409人，为客户解答咨询问题860件，受理客户投诉17件，现场解决24件，现场解决率为88%。

活动过程中，公司始终坚持管理人员与客户面对面沟通，针对客户反馈的问题，公司高度重视，对侵害客户利益问题坚持“零容忍”原则，建立了服务通报机制、考核机制和严肃问责机制，对突出问题实行挂牌督办，积极推进问题解决，并通过创新活动形式、优化业务流程等一系列举措不断改善服务质量，提高客户感知和满意度。

三、主要服务指标完成情况

（一）移动电话

业务变更：平均0.01小时，及时率100%

恢复通话：平均0.004小时，及时率100%

障碍修复：平均4.04小时，及时率99.99%

计费差错率：≤10ˉ4

（二）因特网业务

装机入网平均时长：8.01小时

装机入网及时率：99.47%

障碍修复平均时长：8.11小时

障碍修复及时率：99.87%

（三）网络质量

网络接通率：99.90%

通话中断率：0.06%

无线信道拥塞率：0.06%

（四）客户投诉

投诉受理热线：10086

投诉处理平均时间：31.27小时

投诉处理满意率：95.02%

投诉处理及时率：96.64%

2020年山西移动将持续秉承“客户为根，服务为本”的服务理念，坚持“以客户为中心”，全面深化全方位、全过程、全员服务体系建设，持续改善网络质量，切实保障客户合法权益，进一步提升服务质量和客户的满意度、忠诚度。积极支撑“网络强国”和“互联网+”行动，持续推出实打实的服务举措，不断提高服务管理水平，与社会各界携手，营造健康和谐的行业氛围，不断满足人民日益增长的通信需求，努力打造数字化生活的美好明天，为全省的转型发展、为新山西的构建不断做出新的贡献。

**企业声明：本报告内容客观、真实、准确。**