中国移动浙江公司2018年度
服务质量情况报告

2018 年，中国移动浙江公司（以下简称“浙江移动”）坚持“客户为根 服务为本”服务理念，根据工业和信息化部、浙江省通信管理局工作部署，紧紧围绕“发展创优，转型创先”目标要求，全面深入贯彻落实 2018 年行风纠风工作要求和国务院大督查反馈问题整改工作，全力推进服务质量提升专项行动,切实开展痛点难点问题解决，有效推进 4G 和家宽满意度工程，认真贯彻落实提速降费工作，积极开展打击通讯信息诈骗，强化“实名制”工作落地，健全信访机制，提升投诉处理能力，加快网络建设和 5G 部署，做好应急通信保障等，现将浙江移动 2018 年服务质量工作情况汇报如下：

一、全面贯彻落实 2018 年行风纠风工作各项要求，确保红线指标达成。

根据工业和信息化部部署和《浙江省通信管理局关于印发 2018 年电信行业行风建设暨纠风工作实施方案的通知》（浙通信管函〔2018〕138 号）要求，浙江移动迅速成立了以郑杰总经理为组长，分管领导任副组长，网络、市场等相关部门负责人组成的领导小组，设立了网络、信安、市场、服务四个工作组，围绕抓好行业行风建设和解决社会关注的热点问题，细化制定了八大方面 25 项具体实施举措，并及时进行了专项部署。同时，为

强化考核和责任落实，根据集团公司统一布署，将工业和信息化部 2018 年电信行业行风建设暨纠风工作考核目标纳入年度经营业绩考核。组织开展现场检查，发现问题及时整改，对全省性问题提交相关部门核查整改。根据总部最新通报，2018 年浙江公司纠风工作红线指标百万用户申诉率 25.3，不明扣费申诉率 0.19(截止三季度)，均较好控制在时间进度内。

二、认真落实大督查整改,切实推进客户关切问题的治理，提高服务水平。

浙江移动紧密结合国务院大督查和行风纠风工作，站在客户和社会的角度，转变观念、认清问题、分析原因、找准症结、切实解决，赢得客户信任，重塑客户满意。

严格规范收费行为。完善内部管理制度，加大合作伙伴管理力度，并采取相应技术手段，防止出现不规范定制情况。优化短信账单提醒。优化高额流量预警及短信提醒功能，在实际使用量到达套餐限量前即发送提醒短信；完善短信提醒账单，增加套餐内外消费以及增值业务等具体费用情况。延长用户费用账单查询期限。提升业务系统支撑能力，免费向用户提供 12 个月内的费用账单查询服务。

切实提高电信服务水平。确保业务宣传真实、准确、通俗易懂,订立服务协议时清晰明确告知用户存在限制性条件的内容和需要注意的事项,严禁虚假宣传或含糊其辞误导用户。加大“WAP 不限量套餐”问题解决力度,推出迁转优惠方案,引导用户自愿、

主动向 4G 网络服务迁移。

严格规范电信市场竞争行为。严禁企业间恶意破坏通信设施的违法行为。加强警示教育,增强红线意识,加大考核和惩处力度,坚决杜绝恶意破坏通信设施行为,切实维护网络运行安全和市场秩序。

三、聚焦服务痛点，全面推进 4G 和家庭宽带满意度提升工程

在 4G 满意度提升方面：深化服务营销协同，持续优化客户感知评测体系，一是按套餐类型开展售后的满意度及 NPS 监测，二是以互联网手段收集特定场景下对人员与业务的评价,促进业务健康发展。深化服务网络协同，组织开展端到端的 4G 网络监测，并推动客户反映的弱覆盖和视频质差区域优化，促进网络建设与业务发展速度的同步提升。

在家庭宽带满意度提升方面：聚焦家宽网络质量提升，改进家宽关键流程环节痛点，成立专项提升工作组，重点推进 16 项工作举措开展,主要包括推出“当日装当日修”服务承诺提能力，整治质差小区优化网络质量着力降低投诉热点问题,提升业务服务能力，优化续约续费业务流程，提升宽带产品关联服务能力，推广家庭组网业务等。

四、认真贯彻落实提速降费工作，切实增强客户获得感

一是按照国家要求和集团统一部署,持续推进流量漫游费取消工作，7 月 1 日按时取消流量漫游，惠及全量省内移动用户，

并且通过公告、短信群发、手厅查询页面等方式进行客户告知。二是进一步降低移动流量资费水平。截至 12 月底全省手机上网流量单价较年初下降 69%，充分满足客户高流量使用需求，让客户切实享受到改革红利。 三是明显降低企业宽带和专线使用费，进一步下调互联网专线资费。四是宽带新增主推 100M 产品，积极跟踪超 100G、SPN、10GPON 等新技术发展，为广大用户提供优质宽带品质体验。截止 12 月底 100M 以上宽带占比提升 41pp。

五、加大技术防范，积极开展打击通讯信息诈骗

强化通讯信息诈骗反制手段建设，提升非法语音、垃圾短信、伪基站和网络诈骗的治理效果，对各类通讯信息诈骗途径实施全面的精准治理。为用户提供无感知的诈骗电话治理服务。今年以来，浙江移动各类诈骗电话防治系统，拦截各类违规呼叫近 1.2 亿次，全年累计发送省内高危诈骗提醒短信 2.6 亿条；协同公安机关和各地市反诈中心，积极开展事中干预，挽回直接经济损失超过 7000 万元，受到公安部门高度评价。截至 12 月底，我公司累计发现伪基站 66 起，配合打击伪基站 5 起，抓捕人员 5 人。

六、严格落实实名新规范，有效推进“实名制”工作落地

从实名依据、定义、办理条件、登记步骤、留存规范、常见问题等七个方面明确了实名制相关要求规范。落实港澳台居民居住证入网受理，并积极对相关二代证识别设备进行升级，确保前台使用。6 底起开展年度实名登记监督检查专项行动，确保各项

规定按最新要求及时落实到位。11 月统一部署开展“一证五号”的专项集中整治行动，成立了各专项部门和地市共同参与的专项行动工作小组，全面梳理“一证五号”系统管控规则，并落实系统实测和问题修复，建立日常一证五号进行监控体系，梳理完善不知情入网投诉处理流程。截至 12 月 31 日，浙江移动全量用户实名率达 100%。

七、健全信访处理工作机制，强化升级投诉管控和处理能力，切实维护客户权益

健全信访处理机制。高度重视信访问题的处理与回顾，坚持以客户问题为导向，建立并完善信访处理督办机制，设置专人进行核查处理，严格按时限办结，妥善处理客户问题做好化解工作，举一反三核查整改，力争该类问题从源头得到解决。

加强升级投诉处理能力。一是加强 10086 投诉专席建设，扩大投诉专席的人员，并进行专项投诉处理培训，快速响应解决客户问题，现场解决率较上年底提升约 6PP。申诉报告回复合格率为 100%，申诉化解率为 90%，较去年改善 10pp；二是定期做好与监管部门、消协等组织的沟通汇报工作。积极配合管局和消协处理好客户投诉与信访等，有效化解服务争议。

八、加快网络建设，推进 5G、IPv6 部署与应用，提升服务能力。

持续加强光纤宽带网络建设，全年新增覆盖住户 70 万户。进一步提高农村 4G 覆盖的深度和使用体验，行政村覆盖率已经达到 100%。

3 月份完成“丽水电信普遍服务”项目验收，是全国首个采用有线无线双覆盖完成电信普遍服务的省份。

推进5G部署与应用。浙江移动将5G试验网络覆盖杭州西湖景区、亚运场馆、物联网小镇、浙江大学等多个区域，依托浙江省 5G 产业联盟，探索工业互联网、车联网、智慧城市、VR／AR 等多种类型的应用与示范，做好 5G 联创生态打造，带动更多企业、单位等加入到5G 产业链，助推浙江省的数字经济发展。

加快 IPv6 规模部署应用。新增网络设备、终端、应用全面支持IPv6，同时带动存量设备和应用加快 IPv6 升级改造，推动网络、终端、应用等各环节向基于 IPv6 的下一代互联网平滑演进。

九、增强应急通信保障能力，确保通信畅通。

增强应急通信保障能力。2018 年，针对全国两会、博鳌论坛、青岛上合峰会、杭州科协年会、嘉兴世界互联网大会、湖州联合国地信大会等一系列重大活动，浙江移动全力投入，从通信网络保障、信息安全管控、信息服务支撑等全方面开展各项保障工作。全省总计实施了各项通信保障任务 304 次，累计出动应急保障人员 20781 人次，应急通信车 380 辆次。7、8 月份先后组织进行抗击 8 号台风玛莉亚、10 号台风安比、14 号台风摩羯、18 号台风温比亚等多次应急保障。累计出动保障抢修人员 3245 人次，各类车辆 983 辆次，为社会各界发送应急预警短信 6000 多万条。全力做好防汛防台抗旱通信保障工作。

特此报告。