

消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动



无线通信,已经成为了我们生活的一部分,我们离不开它,也习惯在无线通信构建的虚拟网络中生活。但是,正如人们在现实中会遇到种种骗局,虚拟的网络世界里,我们也不可避免地与信息泄露、网络病毒等安全问题正面交锋。

今年消费者权益日期间,中国移动响亮提出“优服务”口号,旨在“为民服务 创先争优”,提供全方位的优质品牌服务,也将保护消费者信息安全作为核心内容之一。为实现这一目标,公司从源头着手,把控信息周转的各个环节,推出多项有力措施,努力为广大客户打造起一座坚实有效的信息安全“防火墙”。

短信卫士: 客户举报 逐一查证

干净整洁的围墙,哪怕出现一张小广告,也会如牛皮癣污染眼球。而在我们的信息生活中,也难免遇到这样的情况:短信铃声响起,显示的却不是家人的问候、朋友的祝福,而是“恭喜您中奖了”、“请将款打入账号”。如果铃声是在熟睡时响起,对这些所谓“垃圾短信”的厌恶更会随着惊吓程度一路飙升。

现在,您可以通过中国移动 10086999 短信平台和 10086 热线举报网络不良信息和垃圾短信。具体方式很简单:

发送“垃圾短信发送号码”+“*”+“垃圾短信内容”到 10086999,或直接拨打 10086 热线即可。中国移动将对客户的举报百分百回复,对于发送垃圾信息的中国移动号码和不良网站,一经核实将予以封停,并积极协助有关部门进一步查处。

此外,为更好地监督查处不良信息,中国移动对手机客户大力推广实名制登记。客户进行实名登记之后,不仅办理业务更加方便,有利于建立诚信约束体系,更重要的一点是,实名制有利于防止垃圾短信、不良信息的泛滥。举报垃圾短信后,通过发送号码就可以直接知道“谁”才是真正的垃圾制造者。

TIPS: 如何辨别垃圾短信?

垃圾短信,就是用户没有定制过的包含有广告、欺骗、色情、诅咒等违法内容以及短时间内连续发送同样内容,影响用户的正常使用、工作和生活的任何信息均为垃圾短信。

- 第一类:骚扰型,多为无聊的恶作剧;
- 第二类:欺诈型,多是想骗取用户的钱财,如中奖信息;
- 第三类:广告型,非法广告短信,如出售黑车、走私物品之类;
- 第四类:诱导型,多为短信业务提供商违规群发,诱导用户订制短信业务,发送号码多为 SP 接入代码。
- 第五类:诅咒型,以让更多用户转发为目的。不转发的话,就言之凿凿“几日内会有这样那样的灾难”。

查询卫士: 敏感操作 即时提醒

经常使用 GPS 定位的朋友,通常都会有这样的疑虑:自己的所在位置会否就此暴露?更有网络上不时出现的小广告,触目惊心威胁着我们的神经:只要输入对方号码,就能查询通话记录。

为防止您的敏感信息泄露,中国移动已推出“敏感操作即时提醒”服务。也即,当客户的通话详单等敏感信息被查询时,中国移动将向本机发送提醒或确认的短信,确保客户的知情权,不让关键信息被人利用。

譬如,在网上营业厅或在移动营业厅自助终端上查询

中国移动优服务
全力打造信息安全“防火墙”

或者打印过本人的通话详单,您的手机在 2 到 3 秒钟内就会收到短信告知了。

手机卫士: 手机病毒, 预警查杀

智能手机使得无线娱乐与远程办公变成可能,但也不可避免地带来了移动安全的问题。随着智能机的普及,这一问题也日益凸显。为保护消费者利益,中国移动始终加强管理,避免利用移动互联网恶意程序牟取不法利益的行为,并积极配合政府主管部门的打击和治理工作。

中国移动已初步建立了手机病毒的监测、预警和应急响应体系。通过监测移动互联网恶意程序的传播,建立了跨部门的日常预警和应急响应,实现治理工作的常态化、制度化、流程化。对影响范围大、性质恶劣的恶意软件开展应急处置,第一时间进行封堵、告知、媒体发布、终端升级等工作,以降低危害,实现快速响应、快速处理。2012 年 1 月 1 日起,中国移动对各类手机病毒,将及时通过网站发布预警,提醒客户留意并避免“中招”,并为客户提供必要的服务帮助。

TIPS: 如何预防手机病毒?

对于个人手机用户而言,为避免手机感染病毒,最好方法仍是预防,仔细检查手机收到的任何文件。

- (1) 谨慎下载:如要下载资源,应该去正规、大型的 WAP 网站。记住,不从可疑的网站下载任何文件,不下载或安装盗版软件。
- (2) 小心打开:不打开来源未知、可疑的或不可信的彩信和短信文件。不要打开存储卡中文件名可疑的文件,使用存储卡之前先扫描。
- (3) 蓝牙管理:在不需要使用蓝牙时应将其关闭;使用蓝牙时,采用配对密码,并且定期更换,应确保配对的设备都设置为“未经授权”,这样,每次连接就会需要授权了。不要随意安装通过蓝牙传递的未知文件。
- (4) 定期备份:养成好习惯,定期备份手机中的文件到电脑或其他终端中,将备份文件保存在与工作文件隔离的地方,最好不要在手机上。
- (5) 定期扫描:在手机上安装反病毒软件,并定期更新,定期对手机进行全系统扫描(很多杀毒软件有此功能,可开启该项)。
- (6) 不要轻易链接可疑的 Wi-Fi 热点,谨防“钓鱼”网站获取您的个人资料和文件信息。

资费卫士: 统一查退 安全省心

如今的手机早已升级为个人移动信息终端,下载音乐、欣赏视频、看电子书、上网灌水、实时聊天……百变神通。但伴随功能的增多,小烦恼也在悄悄增长:开通的业务多了,有些业务许久不用,却忘记取消。“马大哈”往往当时还未察觉,直到账单来了才发现。

这时,您只要记住 24 小时待命的“0000”,就能一劳永逸。移动客户只要发送“0000”到 10086,就能第一时间获得目前订购的所有新业务信息,包括业务提供商、业务名称和业务资费。数据业务、梦网业务,甚至集团客户成员的集团业务都囊括其中。在收到该信息后,如欲取消某项业务,您只需回复其对应的序号即可退订。抛动拇指,简单省心。

除短信通道外,通过 10086(4 号键)、网上营业厅(sh.10086.cn)、掌上营业厅(wap.sh.10086.cn)等方式同样可以完成增值业务查询或退订,放心消费后顾无忧。

TIPS: 小E机器人

此外,您也可以不用记忆复杂的数字指令,只需发送“服务查询”到 10086 就可轻松享受“小 E 机器人”业务查询服务。中国移动主动收集客户建议和需求,利用智能短信平台,将短信查询次数最多的 7 个业务指令命令并在“服务查询”指令中。

方便客户一键办理,包括余额查询、当月话费查询、账单查询、套餐情况查询、积分查询、手机上网流量查询、在用业务查询与退订等内容。

隐私卫士: 短信内容 即发即删

中国移动成为您隐私防卫的第一道“关卡”。对于客户个人与个人之间发送的短信内容,中国移动已实施“即发即删、不予留存”,您和朋友间发送的短信内容将不会被记录和保存,彻底杜绝了短信内容向外泄露的可能,让您在享受现代沟通方式的便利时,也能安心、省心。

