

消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动

“我上个月手机订购了一份手机报，月底就收到了提醒短信，问是否续订，不仅标明了费用，连退订方法都写得清清楚楚……不担心手机上网是否流量超标，因为当月套餐流量快用完或超额时，手机都会接到提醒短信，真的是明白消费，特别有“上帝”的感觉。”

陈先生是老“全球通”了，近两年，他感到移动的“提醒”服务越来越到位。就拿这个春节去香港来说，他事先打电话给 10086 开通赴港漫游，客服马上热情地推荐最新的香港日套餐，比一般的漫游费又省了大半。业务开通后，手机马上接到提醒，套餐费、短信费，上网费一应俱全。

开户、订购步步贴心，上网、扣费实时提醒。细心的客户不难发现，近年来，中国移动围绕客户消费的全过程，针对每一使用环节，逐步建立起全面的“透明消费”服务体系，放心沟通每一天。



开户、订购、上网、扣费实时提醒

中国移动优质服务：给您一本手机消费透明帐

流量提醒 上网无忧

随着智能手机的普及，不少人在尽情享受 3G 时代移动互联的乐趣时，经常会担心因流量超支而面对昂贵的月底账单。中国移动顺应上网客户需求，提供了“剩余流量”、“超大流量”和“封顶流量”等全方位流量提醒服务，莫说上网“唔青头”，有了它们你也可以心中有“数”。

●多用少省提醒：中国移动为享有免费流量资源的客户提供“剩余流量提醒服务”和“沉默提醒服务”。当你当月的移动数据套餐内剩余流量低于 5M、2M 和 0M 时，中国移动会免费发送提醒，提醒您即将超出套餐资源；或者当您每月 20 日之前未产生流量时，中国移动也会发送免费提醒，提醒客户避免浪费。

●首次使用即提醒：如果您没有订购过移动数据套餐或者套餐里不含免费流量资源，那么当您这个月首次使用手机上网时，中国移动会发送提醒短信，以防不慎误操作，还会在每月的 11 日和 21 日发送短信告知当月的流量使用情况。

●流量较多亦提醒：如果您没有免费流量资源或者这个月的资源已经用完，那么一旦您一次性上网流量超过 5M 以上，也会收到提醒短信，为避免多次骚扰，本提醒每日仅发送一次。

●流量封顶即关闭：当您本月的移动数据费用达到 500 元时，中国移动会向客户发送提醒短信。当流量超过 15G 后，不仅会向客户发送提醒短信，而且会暂时关闭手机上网功能，次月自动恢复，防止产生巨额流量费。

值得一提的是，以上提醒皆为自动开通，无需发送任何指令。您也可随时随地发送 CXL 或 6666 至 10086 查询流量使用情况，或发送 CXTX 至 10086 查询套餐使用情况，再无超量之虞。

TIPS

出国漫游 友情提示

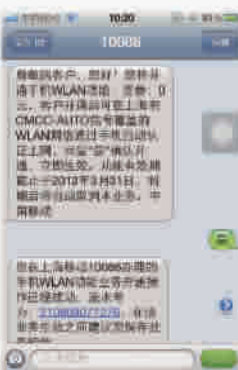
出境用手机上网，似乎已经成为“一颗昂贵炸弹”。其实，在国际漫游状态下，要避免手机费无端飞涨并非难事。

中国移动提醒您，智能手机使用者在出国时要尽量关闭数据漫游功能。因为部分智能手机在开机后会自动联机，您下载到手机上的应用程序都会自动更新，而更新就会产生流量费。

此外，到了境外，看手机报也要支付一定流量费，尽量提前关闭。如果忘了关的话，也没关系。开通手机报的移动客户若在国际漫游状态，中国移动手机报平台会发短信主动询问您是否需要暂停，回复希望停止该业务的天数即可。如过了暂停期限，您仍在漫游状态，则中国移动将会再发短信提醒，如果您没有收到短信提示，也可拨打国际客服热线（+8613800100186）暂停。

订购提醒 放心开通

秦小姐用的是一部智能手机，她总担心自己或孩子不小心触碰了内置客户端，那感觉，真叫步步惊心。还好，这一年来，她几乎没有这样的烦恼了，这得益于移动的“业务扣费主动提醒”服务。别担心，本月第一次订购某包月数据业务或每次订购点播业务时，中国移动会事先发短信提醒您，告知曾在几点几分订购了某



业务，避免盲目订购或误操作。如果对资费或业务有任何疑问，您可以立刻回复处理，订购业务更安心。

需要注意的是，扣费提醒服务有 72 小时免费试用和立即扣费两种情况。对于天气预报等每月定时业务，中国移动提供 72 小时的免费试用，试用期间可直接退订；对于手机游戏、歌曲下载等订购成功后马上使用的点播类业务，提醒时间就缩短在 1 小时以内，如有疑问，中国移动会核实并及时退订。

二次提醒 确保无误

很多人有类似的感受：看手机账单时，最看不懂和最担心的就是“代收费”，怕自己一不小心就掉入 SP 陷阱，莫名其妙“选购”了一些增值业务。为此，中国移动承诺，开通业务必须经过消费者二次确认才能成功。

当客户点击订购短信、彩信等包月类、订阅类业务时，中国移动将发送二次请求确认信息，只有经您再次确认后才会进行订制。如不回复，不会开通。如此一来，就避免了按键误操作的可能，也不会轻易“被定制”。

开户提醒 入网关怀

第一次购买手机或者加入移动大家庭的

0000 一键查询

你的手机都订了哪些业务？关于这个问题，你不用再跑移动营业厅问客服人员或拨打 10086，因为，答案就在你的手机里。

陈先生已经使用了 7 年的移动服务，每次有优惠活动他都会积极参加。为了充分体验新业务，又尽量节约手机费用，最近一年他养成了一个习惯，每月月底都发送“0000”到 10086，这样就可以快速查到目前自己订购的所有业务列表，包括套餐内、套餐外的各类增值业务，直接回复业务序号即可轻松取消相应业务。“这样能了解自己的所有业务，确认下个月哪些业务可以取消，哪些继续。”

朋友，对资费总有点“丈二和尚摸不着头脑”。为了帮助新入网的移动客户了解套餐详情，现在，只要您在中国移动开户入网，就会收到“关怀提醒”短信，告知您所订购的资费套餐、包月类增值业务及其资费标准，一目了然。

欠费提醒 避免停机

此外，为了避免不必要的停机，中国移动不仅有余额提醒，还会在停机前向客户主动提醒。据了解，大多数客户都曾经享受过该服务，并对此赞誉有加。“中国移动就像是一个在我们身边、时刻为我们着想的朋友，这种感觉很好。”



优服务小课堂