

网络诚信 消费无忧

纪念2017年3·15国际消费者权益日活动

心相连 诚相伴

移动“**优**”服务再升级

时值国际消费者日，上海移动以“客户为根、服务为本”的服务理念，与用户心心相连，真诚相伴，继续升级、优化“优服务”品牌，为客户提供更加高效、实惠、安全、便捷的网络服务。

6大服务承诺

提升用户感知

用心服务创造价值，诚信经营赢得市场。2017年，上海移动向全体客户推出：4G网络，高速体验；流量资费，实惠简明；订购收费，清晰透明；不良信息，严厉打击；实名登记，严格落实；星级服务，便捷提供等六项服务承诺，多角度提升用户感知。

在网络建设方面，上海移动将持续加强4G网络“广、深、厚、精”建设与网络优化，进一步完善上海4G网络全覆盖，实现主城区及业务热点区域容量翻倍增长，同步实现外环内连续、外环外重要场景的载波聚合功能连续覆盖。开通100多个国家和地区的4G漫游。客户可通过营业厅、热线、门户网站等渠道便捷换机换卡，享用4G优质服务。在资费方面，2017年上海移动将继续降低4G资费门槛，扩充套餐容量，给予客户更多实惠；提供流量安心包、流量日套餐、小时套餐和流量不清零服务，满足用户不同的流量使用

需求。同时通过短信、互联网（上海移动掌上营业厅APP、上海移动微信营业厅、和教授APP等）等方式向客户提供流量查询、套餐办理及流量使用辅导服务。同时，持续落实“10000统一查询和退订”、“业务扣费主动提醒”、“二次确认”等增值业务透明消费举措，进一步保障客户的消费知情权和选择权。严格落实国家有关电话用户真实身份信息登记的规定，新入网客户在自有渠道和社会合作渠道的实名登记率达100%。

严打通讯诈骗

守护通信安全

网络通信，安全为先。随着互联网的飞速发展，网络电信诈骗严重危害人民群众的财产安全，扰乱了正常的经济生活秩序，现已成为影响社会稳定的突出顽疾。面对日益猖獗的电信诈骗，上海移动坚决落实国家有关部门工作要求，高度重视，以“压茬开展”的方式做好防范打击通讯



信息诈骗工作，严厉打击网络电信违法犯罪活动，确保用户信息、财产通讯安全。

2016年，上海移动继续依托浙江国际诈骗电话监控系统、江苏虚假主叫监控系统做好国际、网间诈骗电话监控和拦截，全年累计拦截上海网间虚假呼叫476万次，上海网间网内国际诈骗电话1186万余次；强化网内诈骗电话“严打”，确保全量语音专线号码100%启动主叫白名单鉴权；按照现有“涉案关停、拓展关停”工作机制，继续配合公安做好诈骗号码关停工作；联合公安做好伪基站常态化打击工作，2016年截至12月底收缴伪基站175台，抓获犯罪嫌疑人194个，通过集中打击，全网伪基站影响降幅达90%。以事中劝阻为切入点，基于实时采集信令数据建立大数据分析模型，通过分析诈骗电话的行为模式快速锁定被深度“洗脑”用户，以期通过实时劝阻，将既遂诈骗案件成功防范。大

数据反诈骗手段启用至今，已累计成功劝阻受骗用户3200余名，准确率94%以上；根据公安提供数据，16年5-7月冒充公检法号码诈骗案件同比下降47.2%，案值同比下降34.9%。

2016年全年，上海移动通过10086累计发送提醒短信1.64亿条，官方微博、微信等渠道发布诈骗提示信息480余条。并通过开展2016年诈骗信息客户有奖举报活动，大力推广电话、短信等举报途径，鼓励客户积极举报诈骗信息，助力净化通信环境。此外，上海移动还加大提醒彩印业务在上海本地的推广力度，向手机用户免费提供涉嫌通讯信息诈骗来电号码标注提醒和风险提示警示。用户通过上行“KTTXCY”到10086端口即可免费开通提醒彩印业务。截止2016年年底，对上海移动用户累计发送包括疑似诈骗电话在内的各类提醒彩印近273万条。

提速降费，移动一直在路上

日前，政府工作报告中提出，“网络提速降费要迈出更大步伐，年内全部取消手机国内长途和漫游费，大幅降低中小企业互联网专线接入资费，降低国际长途电话费，推动互联网+深入发展，促进数字经济加快成长，让企业广泛受益、群众普遍受惠。”一席话引起热议。



落实提速降费

移动从未停下脚步

截至2016年底，中国移动4G（TD-LTE）移动宽带网络覆盖人口超过13亿，4G下载速率比3G提升了40倍，5.3亿4G用户享受了高速上网服务，有线宽带光纤到户覆盖占比达到83%以上，均具备100M以上带宽接入能力。2014年到2016年间，手机上网平均单价累计降幅63.5%；2016年前3季度月户均流量634MB，同比增长109%，其中4G客户963MB，同比增长35.8%，各项降费举措2015年、2016年分别惠及客户7.4亿人次、12.6亿人次，两年累计向客户让利超过560亿元。

两年来，上海移动认真贯彻落实国家、集团公司关于推进网络提速降费的要求，加快建设高速网络，持续下调通信资费，推动资费水平持续下降，提升客户感知。



带方面，加快宽带网络建设，光纤接入覆盖90%以上的主要商务楼宇，新建居住区全部支持百兆宽带，百兆宽带资费同比下降47%。通过提升传输网络能力，国际出口带宽年底达到320G，城域网出口带宽达到3T，大力提升了上海亚太信息通信枢纽服务能力。

扩大资费优惠

加量不加价

资费方面，上海移动全面落实各项降费措施要求，推动资费水平持续下降，提升客户感知。

随着用户上网需求的增加，不断扩大流量资费优惠覆盖范围，针对不同用户需求，推出了流量包加量不加价、套餐外安心服务等八项举措，实施流量当月不清零服务，下调移动数据流量标准资费。同时，加快推进长市漫一体化资费，于2016年9月底已停售非长市漫一体化资费，即目前在售所有套餐均无国内长途费及漫游费。

此外，顺应出境游的热潮，持续降低国际漫游资费，已向135个国家和地区提供国际漫游流量包天不限量资费，覆盖90%以上的出境客户；推出“一带一路”沿线18国“多国包多天”数据流量漫游产品。

此外，上海移动还积极探索一站式家庭通信解决方案，目前已建立“宽带+电视+固话”的融合产品体系。其中，家庭固话套餐，堪称开创固话资费“免长途”的新时代。移动宽带用户，可享受免一年固话月租的优惠，拨打市话，长途0.08元/分钟，资费大幅降低。

诚心让利于民

通话流量双扩容

下一步，上海移动将继续贯彻提出的网络提速降费要求，顺应社会和客户期盼，继续保持投资力度提升通信网络基础能力，降低通信资费，提升客户感知。

3月1日起，再次下调4G套餐超出套餐后的通话单价，降幅高达24%，畅游全国，联系无忧。3月中旬起，对非长市漫统一套餐迁移至4G统一套餐的用户还将赠送50-200分钟不等的通话分钟数。4月份还将进一步推出4G套餐的流量扩容活动。上海移动表示，将根据国家相关部门及集团公司的要求，做好降低国际长途资费、降低企业接入专线价格，下调“一带一路”国家语音和流量漫游资费等工作。



加快网络建设

助力数字经济

首先是手机通信方面，进一步加快4G（TD-LTE）发展普及。上海移动已累计建成3万个4G基站，4G网络覆盖率达到98%，4G用户超过1200万户。有线宽