



新消法 新权益 新责任

主题专刊

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办



中国移动优服务 透明消费好安心

您一定会遭遇这样的情形：刚在影楼拍完婚纱照，就接到了婚庆公司打来的推销电话；刚在某楼盘收房，立马能收到装修公司的短信；网购衣服鞋子不能试穿，收货后发现尺码不对或不合身却遭退货难；买了劣质产品想维权却因为送检费过高而被迫放弃维权。随着今年3·15新修订的《消费者权益保护法》正式实施，一切都有了答案：您可以在七天内有“后悔权”；禁止商家泄露消费者信息；由经营者证明产品无瑕疵；遇消费欺诈可获三倍赔偿等。随着新消法的实施，您的权益正在

被越来越重视，当然在移动通信领域，随着通信功能的变化多端，您也一定需要更透明、安全的消费。

作为全球网络规模、客户规模最大的移动通信运营商，中国移动不仅关心每一位客户的使用体验，更不遗余力打造客户个人信息及消费过程的“安全网”。针对公众十分关心的透明消费、垃圾短信等信息安全问题，中国移动不断优化、完善各项服务举措，逐步建立起了全面的“透明消费”服务体系，从而带给你安心的4G时代移动体验。

十大提醒 时刻贴心

开户入网，首次提醒；
业务变更，随时提醒；
数据流量，及时提醒；
增值业务，扣费提醒；
敏感查询，即时提醒；
优惠活动，到期提醒；
国际漫游，到达提醒；
话费返还，月月提醒；
余额不足，充值提醒；
欠费停机，预先提醒。

从您入网成为中国移动一员的那一刻起，周到的提醒、贴心的关怀就将伴随您左右：开通入网，短信先行，明确您所办理的套餐；订购业务，短信出现，资费标准一清二楚；手机上网，月中月底，短信提醒，告知您当月资源的使用情况，以避免浪费或超支。当然还有优惠推出时和余额不足时，短信也将为您带来实时资讯。有了移动提醒的时刻关怀，一切尽在掌握，当然高枕无忧。

入网提醒 一目了然

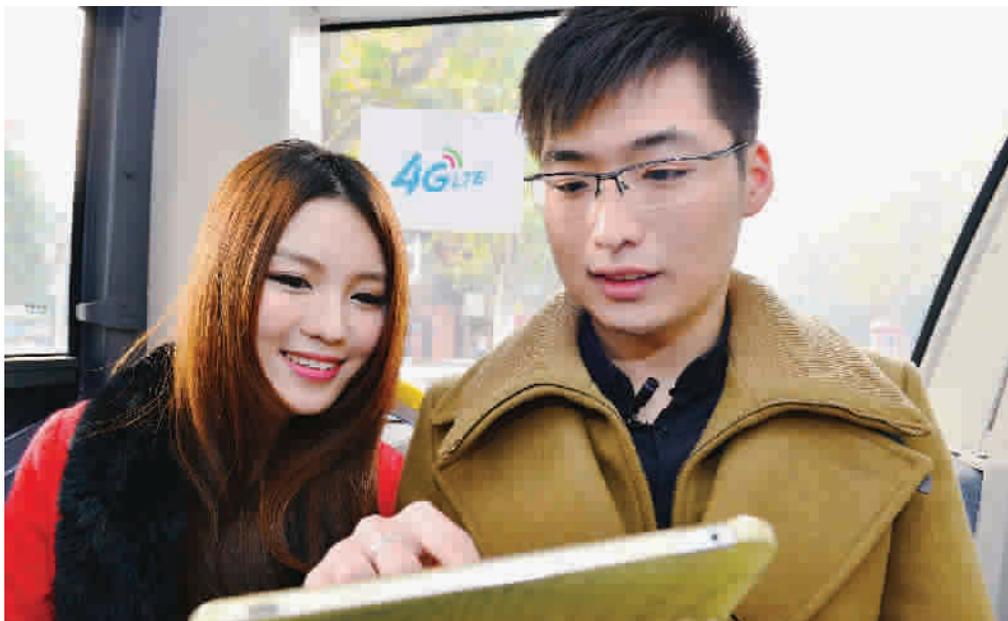
第一次购买手机或者加入移动大家庭的朋友，对资费总有点“丈二和尚摸不着头脑”。为了帮助新入网的移动客户了解套餐详情，只要您在中国移动开户入网，就会收到“关怀提醒”短信，告知您所订购的资费套餐、包月类增值业务以及其资费标准，一目了然。

订购提醒 放心开通

家里有孩子的客户，总是担心孩子不小心触碰了手机中某个内置客户端，还好有移动的“业务扣费主动提醒”服务。第一次订购某包月数据业务或每次订购点播业务时，中国移动便会发送短信向您进行确认，告知曾在几点几分订购了某业务，避免盲目订购或失误操作，如对资费或业务有任何疑问，可以立刻回复取消订阅，让您在订购业务时更安心。

余额提醒 简单明了

中国移动对预付费客户提供免费的低额提醒服务。当您的账户



可用余额低于30、25、15、5元这几个标准时，都会收到来自10086发送的短信，提醒您关注自身话费使用情况。同时，为了符合您自身的个性化需求，您还可以修改余额提醒标准。

欠费提醒 保障通信

此外，为了避免不必要的停机造成损失，中国移动不仅有余额提醒，还会在停机前向您主动告知。大多数客户都曾享受过该服务，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，这种感觉真窝心。”

流量提醒 轻松冲浪

众所周知，4G已经悄然进入了我们的生活，在享受4G飞速便捷的同时，许多客户不清楚一个网页、软件或视频到底会消耗多少流量，到底哪档流量套餐最适合自己的经济实惠？万一超出套餐是否有提醒？套餐外流量资费是否会很贵？为了把客户的这些“问号”拉直，上海移动长期以来为客户提供流量提醒和查询服务。您大可根据自己以往使用情况来“私人定制”最适合自己的流量套餐，并实时查

询流量及话费使用情况。特别是短信查询方面，客户发送1091或9999到10086均可方便快捷且免费地查询到自己的套餐资源使用情况和话费使用情况。在流量资源快耗尽时，上海移动会第一时间通过短信反复提醒客户剩余流量情况，并贴心提供各类流量叠加包供选择，避免客户不小心超量使用而产生计划外的流量费用。

一键退订 享受绿色通信

为了充分保障消费者的知情权与选择权，上海移动用心打造出更为透明、舒适、值得信赖的消费环境。只要您短信发送“0000”，便能一键创造舒适通讯环境。

垃圾信息 一键屏蔽

长期以来，垃圾短信屡禁不止，大量客户深受其扰。为进一步解决垃圾短信问题，上海移动不仅继续通过10086999平台开放垃圾短信举报查证，更推出了“0000”行业端口短信屏蔽功能。如客户收到类似“1065”开头的某房产、某银行的广告，只需回复

“0000”，即可实现屏蔽，退订即时生效。记住24小时待命的“0000”，一劳永逸。

增值业务 一键查询

此外，只要发送短信“0000”到10086，即可快速查询到您已订购的各种包月类增值业务，包括基础套餐、参加的优惠活动，或其他自行订购的业务，直接回复业务序号就能随时取消相应业务，不用再跑到移动营业厅问客服人员，赶快发送0000至10086体验吧！

明白消费 无忧踏入4G时代

“忘了关4G，一觉醒来你的房子就没了！”最近一段时间，关于4G高资费问题成为消费者热议的焦点。这段子的背后，反应出消费者对4G期待又纠结的心情：4G相较其他网络速度快上许多，那是否资费就会高上许多呢？对此，中国移动表示，现有4G计费方式完全不可能造成段子所述的情况。

首先，4G流量并不是按照上网时间计算，而是按照客户实际打开页面的数据单位来计算的，就像你去超市买东西，所买东西的总价

是一定的，4G可以让你节省在收银台排队浪费的时间，而且并不需要多付钱。

通过对移动互联网的新闻浏览、微博微信、音乐视频等应用所做的流量消耗测试显示：浏览一条新闻(图文)约需要190K流量，一分钟的标清视频约2M，一分钟的高清视频约4.6M。以移动提供的40元400M套餐来看，消费者可做的事情很多：查看4000条微博，编写8000条微博；或收发15000封不带附件邮件；或连续观看177分钟标清视频；或在线听91首标准音质歌曲。

同时，上海移动也在持续优化数据业务流量资费，进一步“让利于民”，推出的4G流量资费套餐，与目前3G资费相比平均下降20%。如果在2014年3月底前办理4G套餐的客户，每月还能额外赠送一倍的本地移动数据流量，以及5G的WLAN流量。国内移动数据流量标准资费由0.01元/KB(合10.24元/M)全面下降为1元/M，新老客户均自动享受新资费，手机上网变得更便宜。

四道防线 避免天价

为了避免客户上网流量超标，出现天价账单，上海移动设置了四道防线！

套餐多样化：上海移动提供了最低400M最高10G的7个档次4G流量套餐，方便客户自主选择。

便捷加油包：基于及时的流量使用提醒，针对已经超过套餐流量的客户，上海移动提供10元100M、50元600M等档位的流量加油包，订购后立即生效。

短信勤提醒：当客户4G套餐流量达到一定额度时，会多次收到流量提醒短信，让客户准确掌握自己套餐的实际使用情况。

费用双封顶：当套餐外费用累计达到500元时，就会停止收取流量费用，但客户还能继续使用流量；当流量累计达到15G时，系统会自动启动流量实时保护措施，暂停上网功能，客户可拨打10086申请继续使用；当客户的当月总流量达到50G时，将关闭上网功能，下月自动恢复。