



4G 手机惊艳亮相 贴心服务全面推进

江苏移动力推多项优质服务举措

流量提醒更舒心、无纸化业务办理更便捷、手机终端一站式服务更贴心……10月17日，记者参加了江苏移动在南京龙江阳光广场沟通100营业厅的客户接待日活动，针对消费者关心的垃圾短信、话费有效期、流量、基站等问题，江苏移动南京公司的相关负责人一一作了解答。同时记者也体验了一回江苏移动新一代营业厅的服务：无纸化业务办理、终端及流量提醒等优质服务举措，让客户切身感受到中国移动精彩、优质、便捷、安全的通信服务。

通过客户接待日与消费者零距离沟通，已经成为江苏移动力推服务的常态化项目。自2012年“5·17世界电信日”以来，江苏移动每月都固定举行“客户接待日”活动。截至目前，全省已举办257场客户接待日活动，累计接待客户近三千人，处理解决客户提出的问题近千件，切实为广大客户排忧解难。

同时，在4G试商用日益临近之际，江苏移动展示了两款4G高端智能手机，分别为三星N7108D、索尼M35T，预计在年底前就能投入商用。移动用户将实现“两不一快”（不换号、不登记、快速换卡），仅需更换

USIM卡，购买4G手机就能够享受到高速上网的畅快。

经过客户接待日活动的不断积累，针对客户集中关心的流量、基站建设以及业务办理等相关问题，江苏移动从实际工作出发，不断改善服务举措，从无纸化营业厅到手机终端服务等，全方位提升客户感知，满足客户差异化需求。

以无纸化营业厅为例，江苏移动无纸化业务受理支持二代身份证资料扫描录入验证，前台双屏同步显示受理单和电子工单，客户凭密码验证三大业务办理流程，实现前台业务全程无纸化。不仅告别了证件复印的繁琐流程，还减少了工单打印流程，在营业厅前台通过双屏同步展现业务办理过程和电子工单，直接生成电子受理单和电子发票，客户直接在签字板上进行电子签字，代替原来在纸质单据上签字确认。无纸化业务受理不仅缩短了客户排队时间，更加改善了营业厅服务环境，进一步提升了客户感知。

在备受关注的手机维修服务方面，集“买玩修”于一体的手机4S服务年初一经推出便赢得客户的好评，更被誉为最贴心的服务。江苏移动从服务范围、服务时限、收费标准、凭证

管理四个方面规范了终端售后服务标准，建立三级维修网点体系，完成各类复杂维修，现场维修及维修下级网点的送修机。目前，江苏移动在全省范围内设立手机4S维修点近百家，接机点更达2500家，有力支撑手机售后服务，解决客户后顾之忧。

自2012年客户接待日活动开展以来，针对客户反映的具有代表性的业务、服务问题，江苏移动坚持以客户体验与客户需求为导向，持续优化业务流程、提升业务与服务质量，并不断完善为民服务举措内容。以客户关心的流量管理短信提醒为例，江苏移动进一步优化业务规则，完善流量消费提醒功能，实现了客户放心消费。对于未开通流量套餐的客户，在每月首次产生收费流量时即主动提醒客户。订购流量套餐的客户在使用过程中接近和达到套餐限量时也会收到套餐使用量的提醒信息。客户还可自行定制流量提醒周期，定期收到流量使用信息提醒，彻底消除后顾之忧。

真情架起与客户沟通的桥梁，服务永无止境，江苏移动将始终践行“客户为根，服务为本”理念，用更多优质服务拉近客户距离，为消费者提供“优质、方便、规范、真诚”的通信服务。

专家支招：

如何防手机流量流失

智能手机用得是很爽，但莫名跑流量的遭遇相信不少用户有过吧！像近日山东滨州一市民，一夜间手机竟自己偷偷跑了1G多(1G=1024M)的流量，为此他要多掏400多元！他实在搞不明白，这到底是咋整的？



恼人经历：手机一夜间自己跑了1G多流量。

近日，滨州一智能手机用户晚上睡了一觉后，早上发现手机竟不知不觉地自己跑了1000多个流量。虽然这一夜他的手机是开着的，但他一直在睡觉没用手机啊。目前他已与运营商联系，但是啥原因还没弄清。

像滨州这位用户短时间“流失”如此大流量的情况属于极少数，但流量莫名流失的情况却是很常见的，特别是刚用上智能手机的用户，一不留神流量就被“偷”了，自己都还一头雾水。

专家解析：高流量是这样来的

陈先生是省城一家电信运营商的部门负责人，他介绍，莫名“丢”流量可能来自应用、软件以及手机设置等方面。

首先是应用问题，由于用户不了解情况或出现失误导致。比如高速手机网络下持续下载和连续收看手机视频都会导致高额的手机流量产生，如一集普通电视剧大致消耗200-300M流量，一部高清电影大约消耗600-700M流量。如果用3G网络通过网页看图片、视频以及下载游戏等也会消耗较大流量。有的手机用户对此不了解，造成流量消耗。

软件方面，有的软件会自动更新，消耗高流量；而某些“流氓软件”更会偷吃流量。比如，如果手机上设置了自动更新或自动推送邮件，就会在用户不知情时产生流量。一些收费版的应用软件很大，如果在3G网络环境下，用手机下载、更新就会产生高额流量。还有部分软件会自动连接互联网传输数据、弹出广告；手机软

件使用后未关闭，程序在后台自动运行、自动升级、自动更新产生流量；特别是有大附件的邮件发送不成功时，手机会不停尝试发送，也会产生大量的数据流量。

手机设置方面，如果用户在WiFi环境下上网未关闭3G网络，一旦WiFi信号不良，手机就可能自动切换到3G网络，造成流量飙升。

专家支招：想省3G上网流量，看这里。

招数一：套餐里没多少流量或所剩无几时，就别用手机下载应用软件了，建议使用计算机通过互联网下载，或在WiFi环境下下载、安装、更新软件。

招数二：通过BT、迅雷或电驴等客户端软件下载信息时，郑重建议使用计算机通过互联网下载，再同步到手机里观看。你知道，这类软件是将手机作为一个种子，即使没下载东西，其他用户也有可能来共享手机资源，产生流量。

招数三：在WiFi环境下观看视频，下载、更新软件时，建议将手机3G功能关闭，以免WiFi信号不稳定或到WiFi区域外时，手机会自动切换至3G网络产生流量费。

招数四：在不用手机上网时，及时退出后台运行程序，关闭网络功能。同时，用户也要留意别误操作，比如非正常渠道的下载，以及误点软件更新功能等。

招数五：还有些提醒的办法帮你监控和管住流量。如可以定制运营商提供的提醒当月流量使用情况和剩余情况的短信，或者直接下载个有流量统计功能的软件，帮你随时看护“钱包”。

大众网

4G 临近 中国三大运营商 相继抛出采购大单

随着年底到来，中国已进入4G牌照发放的窗口期。近期，中国移动完成首批4G招标，中国电信完成4G设备中的核心网设备招标，中国联通即将启动招标。从招标内容看，中国电信和中国联通将采用混合组网的方式。

今年8月份时，国务院发布促进信息消费方案，要求推动年内发放4G牌照。工信部官员在上周的发布会上表示，4G牌照发放工作按计划进行。市场普遍猜测，4G牌照将于11月份发放。

记者从设备商处了解到，中国联通已经开始了招标规划，估计年底前开始LTE基站首次集采。据披露，首次集采计划采购LTE(4G)基站5.2万个，其中TD-LTE基站1万个，其余为FDD-LTE基站。TD-LTE和FDD-LTE是两种不同的4G制式，

TD-LTE由中国厂商主导研发。

至此，中国三大电信运营商的4G招标计划都已经明晰。设备商透露，中国电信也选择了两种制式的设备招标，TD-LTE的份额约占30%，FDD-LTE的份额约为70%，基站数在6万至7万之间。10月上旬，中国电信完成了核心网部分的招标，中兴和华为共获得约六成份额。

中国移动8月份就完成了TD-LTE的设备招标，共采购基站20.7万个，涉及金额约200亿元人民币，今年预计完成超过100个城市的网络覆盖。

业内人士告诉记者，从三家运营商的招标内容看，三者都将获得TD-LTE牌照，中国电信和中国联通为混合组网，除TD-LTE牌照外，各自另获得FDD-LTE牌照。

中国新闻网

中国智能机业务满意调查： 1/3 用户每天遇到问题

原因，但当前的移动网络性能还未达到期望值。接近2/3(64%)的中国城市智能手机用户表示，他们至少每周都会遇到使用中的各种问题，而对于每天使用数据业务的智能手机用户来说，超过40%的人表示每天都会遇到各种问题。

下载网页等待时间过长是中国智能手机用户遇到的主要问题，22%的智能手机用户表示，他们总是或者经常遇到此类问题。智能手机用户对内容显示的等待时间过长，通常会导致相对较低的网络性能满意度。

网络性能提升用户忠诚度

爱立信消费者研究室最新发布研究报告显示，更好的网络性能对确保智能手机用户的忠诚度至关重要，并能成为运营商提供极大的竞争优势。

消费者研究室采用“净推荐值”(NPS)法，即“消费者向他人推荐自己的运营商的意愿”对用户忠诚度进行了测评，就影响用户对运营商品牌忠诚度的各种因素进行了深入剖析。

爱立信的分析结果表明，目前消费者感知的“物有所值”和“网络性能”是影响中国智能手机用户对运营商品牌忠诚度的主要驱动因素。而影响消

费者感知网络性能的驱动因素中，语音因素的贡献略高于网络速度和网络可靠性的贡献。提高用户对这些要素的满意度，才能对用户的忠诚度产生积极影响。

爱立信消费者研究室东北亚区负责人徐晓莉表示：“在当今激烈竞争的移动通信市场，维持用户的满意度和忠诚度对运营商来讲非常重要。因为满意的用户会带来正面的口碑影响，他们会向身边的朋友或家人推荐自己的运营商。同时，从长远的角度来看，忠诚度高的用户为运营商贡献更多地收入。”

徐晓莉继续表示：“什么样的用户对运营商来说是有价值的用户？消费者研究室在衡量用户对运营商的价值不仅仅局限于用户的单月平均支出，也就是常说的ARPU值，同时还会考量用户的忠诚度在用户的生命周期内所带来的影响。我们的研究发现增加用户忠诚度对产生长期价值有显著影响。”爱立信对客户总价值(CTV)的计算除了考虑用户平均支出这一因素，也将用户忠诚度列为计算用户总价值的因素之一。

飞象网



爱立信消费者研究室近日发布针对中国城市用户的《网络性能研究报告》。报告显示，83%的中国城市智能手机用户每天使用手机浏览网页，已超过语音通话和短信每天使用的用户占比。然而，三分之一的用户每天都会遇到各种各样的问题，且用户对手机上网的满意度低于打电话和发短信。

当前的移动网络性能还未达到期望值。66%的用户在户外或坐公交时使用手机查看社交网站，60%的用户在户外用手机浏览网页。对于数据业务的重度使用者来说，即时通讯已成为每天使用频率最高的移动数据业务。用户在不同地点使用手机和移动网络的感觉也不尽相同：在机场和室外场所的评分高于在地铁或车内的评分；用户对语音质量的评分高于用户使用数据业务的评分。

随时随地接入互联网是智能手机用户使用移动宽带(3G)网络的主要

