



助力互联新世界 共筑消费新纪元

——谈世界互联背景下消费者权益保护

中国电信股份有限公司重庆分公司
2016年11月10日

尹 远

1

新形势下消费者权益保护面临的挑战

2

重拳出击 积极应对 呈现互联监管新架构

3

缜密部署 提前谋划 打造电信消费新体验

4

多方协作 开拓思路 营造互联消费新世界

1. 新形势下消费者权益保护面临的挑战

世界互联：拓宽消费地域



万物互联：改变消费结构



面临的新挑战

1

消费者隐私信息遭非法利用

2

财产安全受到严重威胁

3

服务质量参差不齐

4

网络安全技术亟待提升

5

跨地域法律保障不健全

2.1 重拳出击 积极应对 呈现互联监管新架构

面对挑战，法律法规重磅出击

消费者九大权益



《中华人民共和国宪法》

——确认了保护公民一切权利的利的基本原则

《中华人民共和国消费者权益保护法》

——维护全体公民消费权益的法律规范

《中华人民共和国电信条例》

——维护电信用户和电信业务经营者的合法权益

《工商总局关于加强互联网领域消费者权益保护工作的意见》

2. 2重拳出击 积极应对 呈现互联监管新架构

面对挑战，行业监管缜密部署



服务质量优化

- ◆ 网络提速降费
- ◆ 通信普遍服务
- ◆ 宽带中国战略



财产保护

- ◆ 实名制登记
- ◆ 打击通信信息诈骗



信息安全防护

- ◆ 网络信息安全立法
- ◆ 监管部门信息安全审查制度



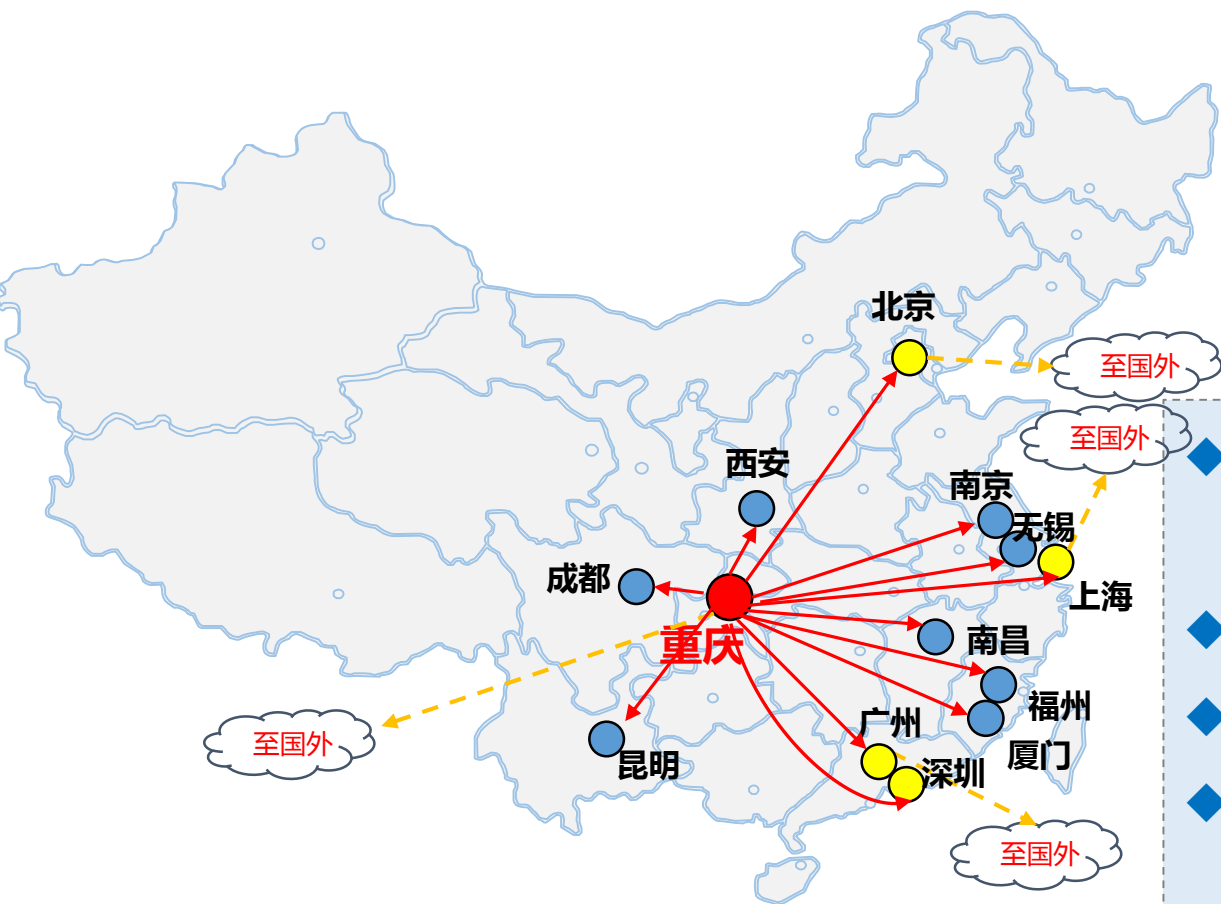
隐私保护

- ◆ 打击网络有害信息传播
- ◆ 加强网络信息隐私保护

3.1 加大通信基础网络建设 优化消费者服务体验



形成全球组网能力、全球互联网能力、大宽带能力、全球IDC能力



重庆市国家数据通道网络拓扑图

- ◆ 国家通信网络架构一级节点之一
- ◆ 12个骨干直联点出口方向
- ◆ 7600G出口带宽
- ◆ 低延时、低抖动、低丢包的卓越网络传输体验
- ◆ 水土云IDC，国家级数据中心

3.2加大通信基础网络建设 优化消费者服务体验



持续推动“光网城市·宽带乡村”战略，消除信息化鸿沟，保障消费者普遍服务权益

深耕全光网络

- 建成全光网城市
- FTTH覆盖住户达1350万户，全市光网覆盖占比为96.76%
- 全网FTTH用户320万户，光网用户占比85%
- 百兆宽带用户占比52%

做实宽带乡村

- 建设国家级“宽带乡村”示范工程
- 实现“光纤进村”，光缆通达行政村数量为8036，占比97%
- FTTH通达行政村数量为7841，占比94%

基础设施建设再提速
信息惠民工程再深入

重庆

- 已完成城区、乡镇、行政村的4G覆盖
- 主城区覆盖率达到99.4%
- WIFI覆盖社会热点区域

- 引入10G PON新技术，持续演进下一代接入光网
- 5G技术研发验证，加快网络试用，领跑5G部署
- VoLTE新业务运营和承载探索

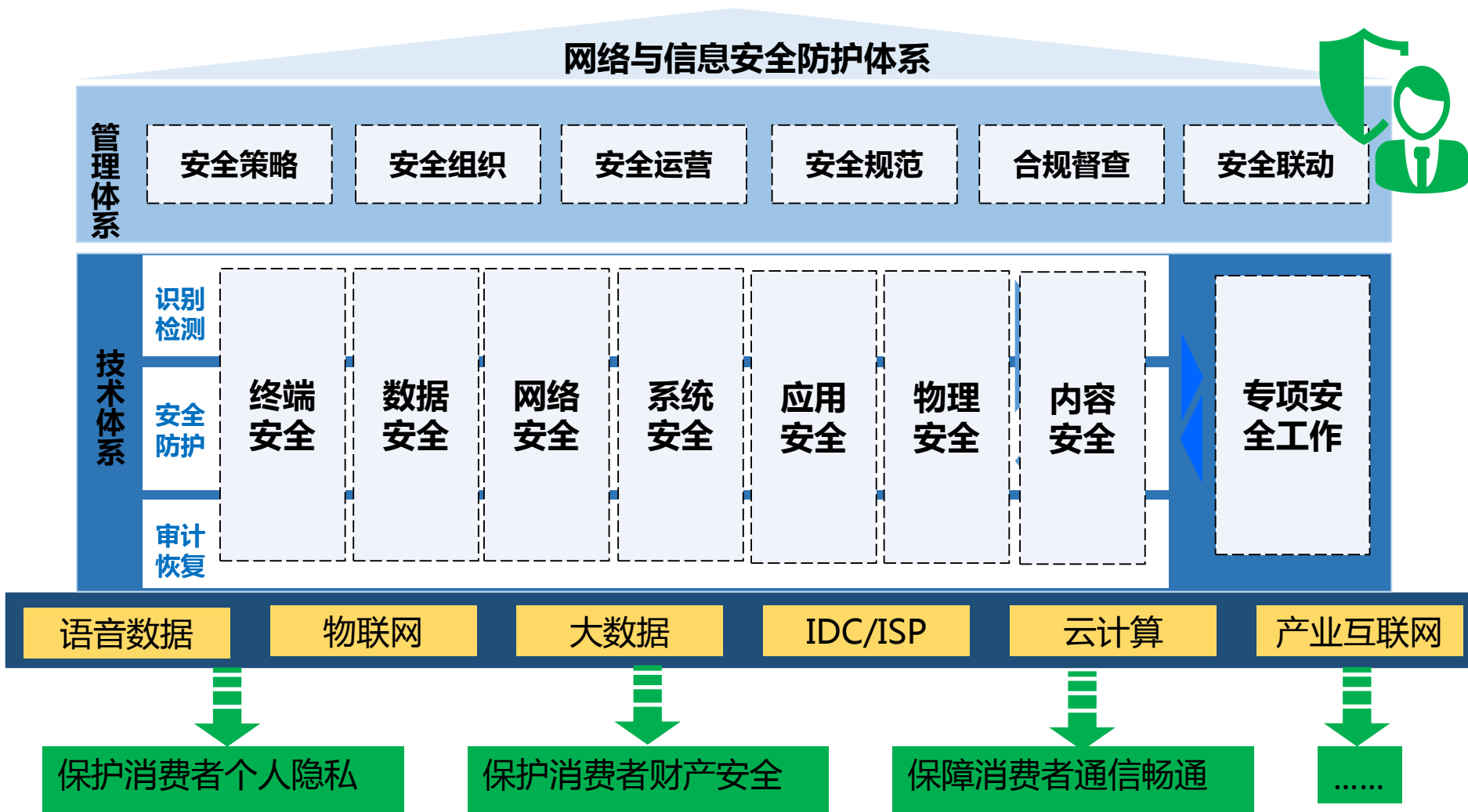
延伸无线网络

领跑新技术应用

3.3 构建信息安全防护体系 保障消费者通信安全



中国电信致力于打造“技管并重、辅以专项”的网络与信息安全防护架构；重庆公司在网络与信息安全建设方面，网络安全和信息安全共计建设系统超12套，累计建设投资超过1亿元



3.4 不断提升业务服务感知

维护消费者合法权益



提速降费提升客户使用感知

网络质量和服务品质并重，切实提升客户业务使用感知



全生命周期管理强化客户维系

一个动作	存量价值经营	存量用户维系		
	客户入网 认知 把好评入口	客户在网 初初期 忠诚度 提升用户价值	客户离网预警 异动期 预离期 离网 促进客户续约	
三个模型	异常用户判别模型	三类移动维系模型	六个宽带大数据维系模型	
四个关口	电渠	外呼	网络	厅店
五个手段	<ul style="list-style-type: none"> 建立以“集约化管理为主导、多渠道协同开展”的全覆盖客户维系体系 制定中高端客户维系场景执行规范，明确覆盖客户全生命周期六大关键动作 完善老用户维系规则与政策，加强积分回馈与营销结合，组织续约送积分活动 落实4G“尊享+”服务，做好4G营销服务价值填充 强化线上线下协同，组织中高端购机盛会 			

全面提升客户感知 切实维护客户权益



开展热点专项行动 履行社会职责

不明扣费专项整治

- ✓ 完善计费检测标准制度体系
- ✓ 落实应用商店责任管理
- ✓ 严谨手机吸费
- ✓ 严控目标

客户二次确认全覆盖

- ✓ 收费由顾客确认，实现全覆盖
- ★ 购买→确认→支付

规避国际漫游服务风险

- ✓ 针对国漫投诉案例，剖析问题及原因

3.5 完善服务获取渠道

保障消费者服务可获得性



用户感知：自助便捷、随时随地、快速响应

政企直销
渠道

实体
渠道

电子
渠道

新媒体客
服渠道

“信息化引领”

模式

纵向一体化运营体系
售前、售中、售后
全流程服务

重点领域

- 互联网+重点行业
- 新兴ICT
- 物联网

“尊贵体验”

- 已与各种社会渠道形成长期合作模式
- 以城市商圈、社区、农村集镇为重点
- 自有渠道经营丰富



客户体验



辅导销售



基础服务



线上引导

“全方位自助”

- 统一服务入口
- 统一全网服务平台
- 强大的集约化服务能力
- 已拓展各种适合电渠发展的轻型业务



统一标识



“私人定制”

- 整合应用，功能优化
- 重点关注用户数、服务量、满意率
- 全触点场景化销售服务能力
- 为直销、实体、电子渠道精准输送客户



4. 多方协作 开拓思路 营造互联消费新世界



◆ 多方联合、共同努力，开拓新思路、探索新举措，共同营造积极繁荣的万物互联消费新纪元

谢谢聆听!



世界触手可及