



# 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



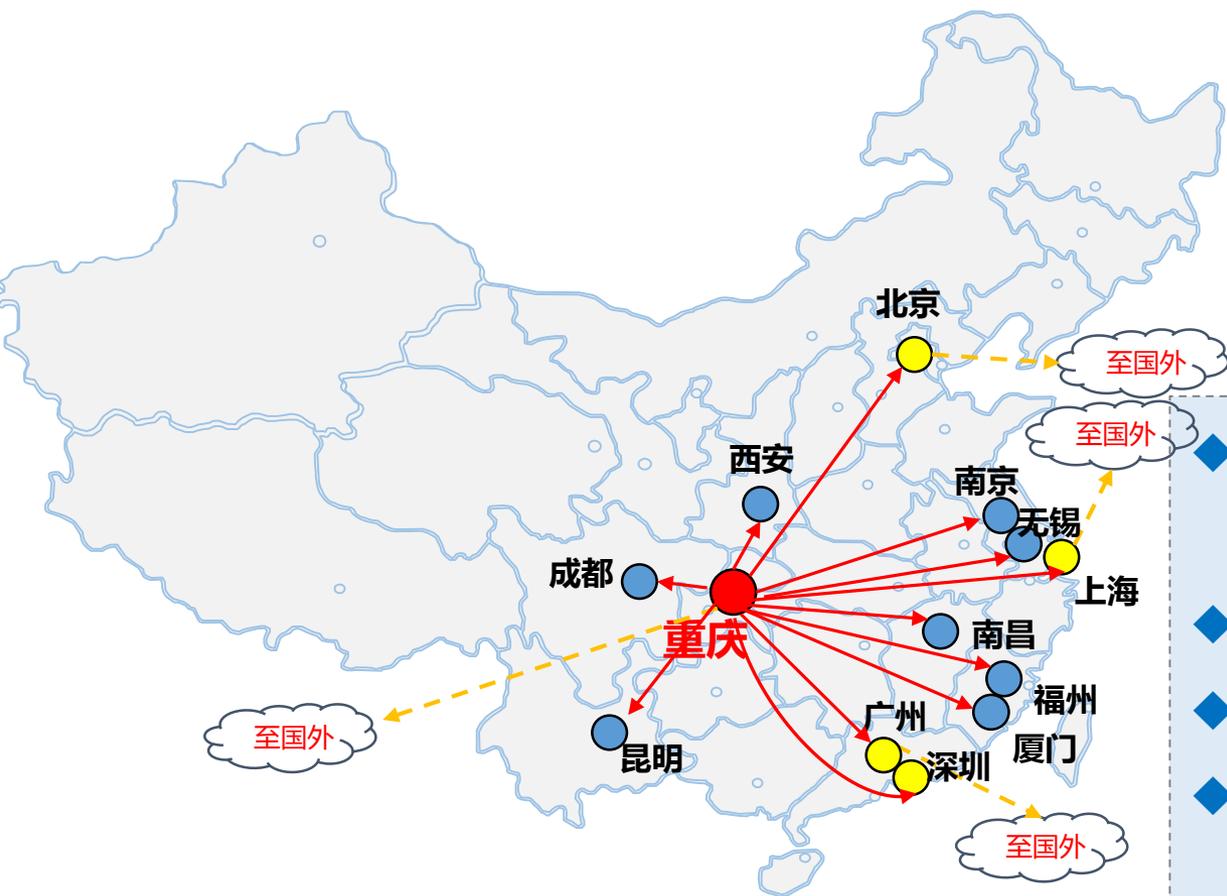
#### 隐私保护

- ◆ 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

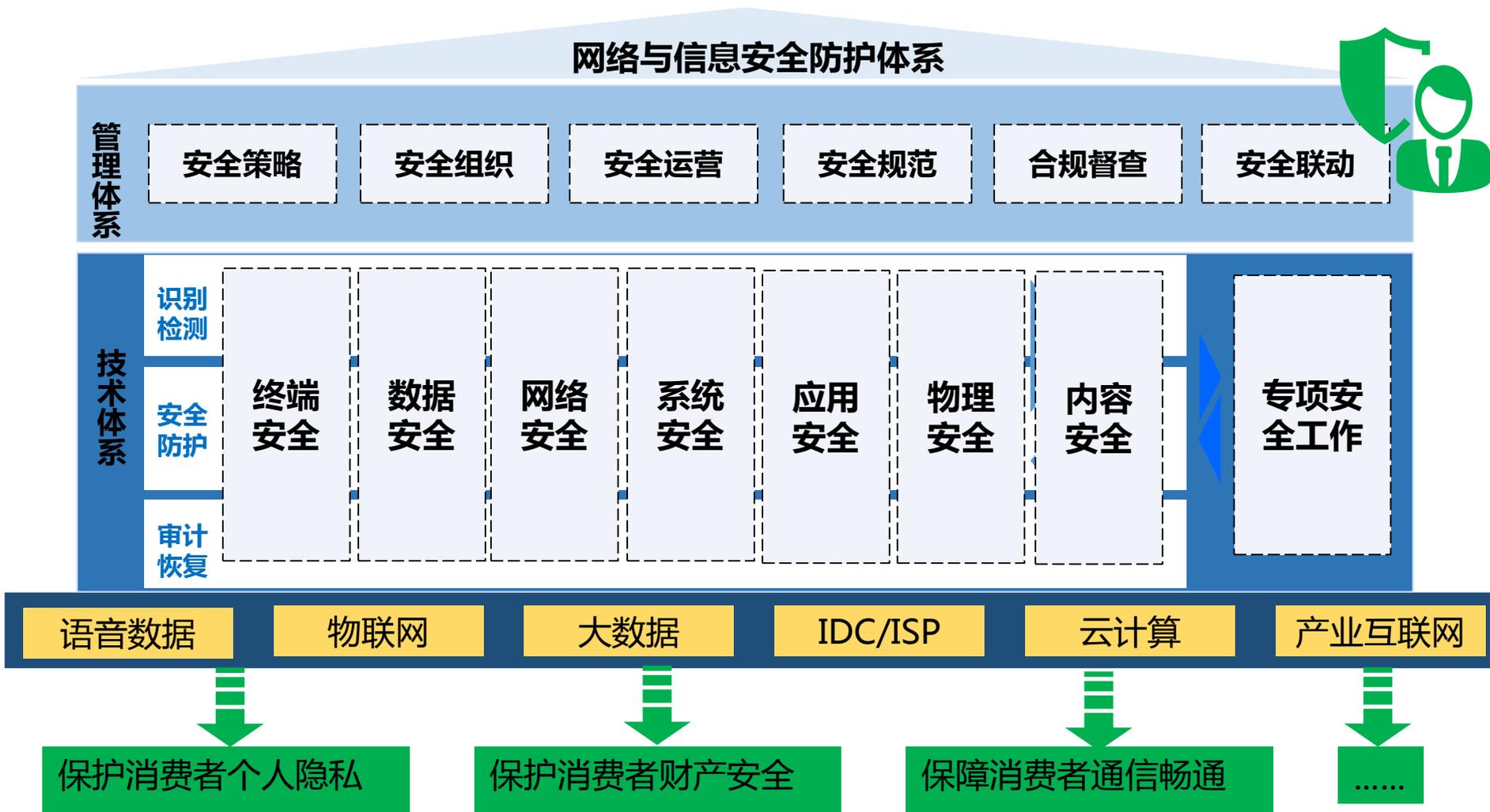
### 延伸无线网络

### 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	<p>存量价值经营</p> <p>客户入网 → 客户在网 → 客户离网预警</p> <p>认知 → 初上期 → 忠诚期 → 异动期 → 预离期 → 离网</p> <p>把好入口关      提升用户价值      促进客户续约</p>
三个模型	<p>异常用户判别模型</p> <p>三类移动维系模型</p> <p>六个宽带大数据维系模型</p>
四个关口	<p>电渠 → 外呼 → 网络 → 厅店</p>
五个手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>落实4G“尊享+”服务，做好4G营销服务价值填充</li> <li>强化线上线下协同，组织中高端购机盛会</li> </ul>

## 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

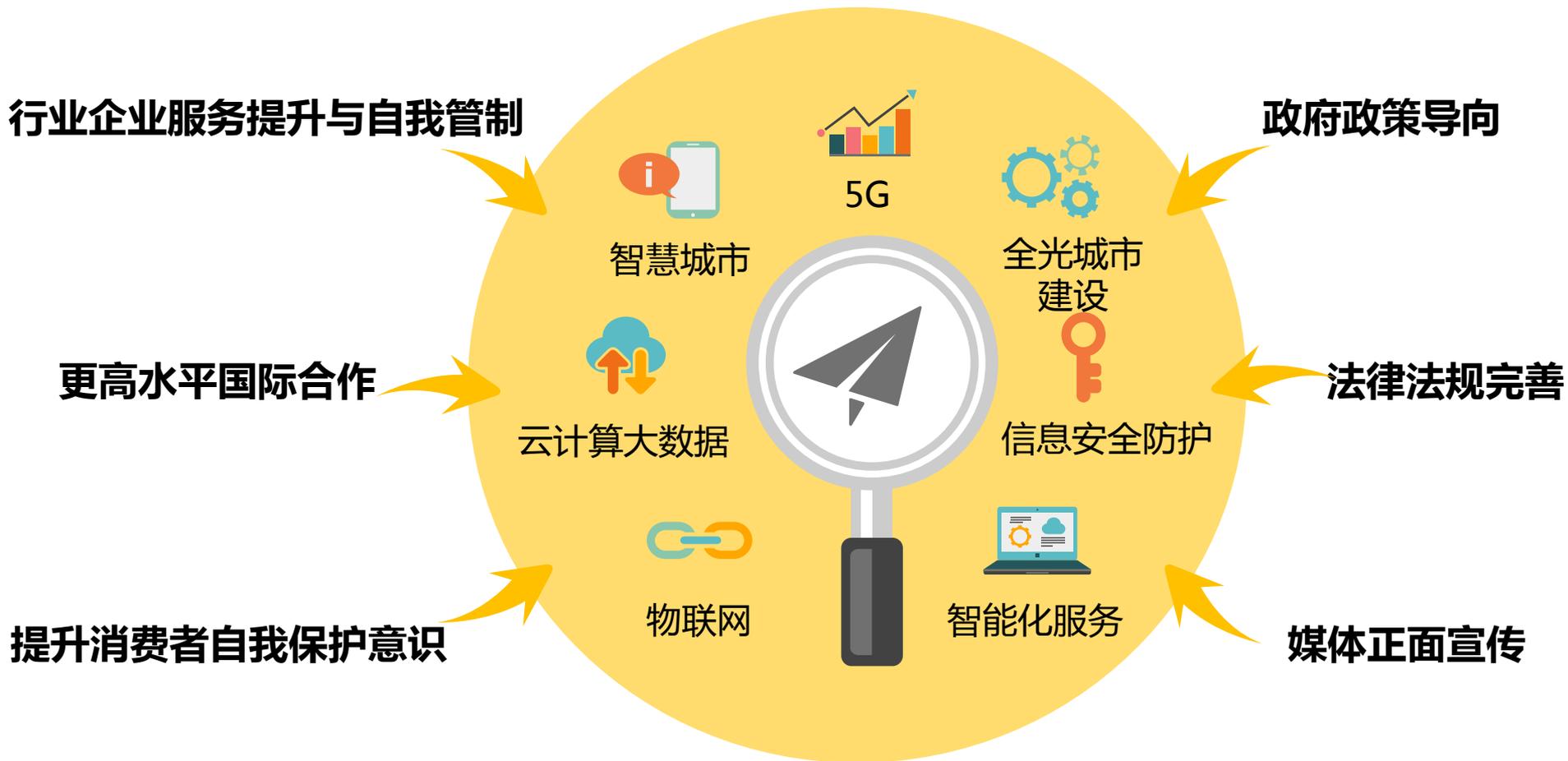


## “私人定制”

- 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