



# 守护民生 服务消费

中国移动内蒙古公司多维度高质量深融合参与和谐消费环境建设

本报记者●柴满良 通讯员●高昕

“人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。”中国移动内蒙古公司大力传承红色通信基因,始终坚持“以人民为中心”的工作宗旨,奋力担当央企责任,着力改善人民信息生活品质,不断增强人民群众的生活获得感、幸福感、安全感,为创造和谐稳定的消费环境积极贡献数智力量。



## 赋能千行百业 当好民生经济发展“加速器”

内蒙古地区地域广袤,网络基础设施建设点多、线长、面广的特点,建设难度大、周期长、成本高。中国移动内蒙古公司积极落实国家网络强国战略部署,统筹推进5G、千兆家庭宽带等网络基础设施建设,从用户规模、人口密集度、流量大小、用户满意度等维度综合评估,本着最大化提升用户感知的目标开展网络基础设施规划建设。坚持先行先试、攻坚克难,将移动网络基础设施扎在城市社区、延伸到边境一线、覆盖至各行各业。

在被誉为“生命禁区”的阿拉善算井子荒漠,移动基站孤独而骄傲地耸立着,实现了网络覆盖“最后一公里”;在疫情全面暴发时,为巴彦淖尔市医院建设“5G医疗会诊中心”,搭建起与钟南山院士团队远程合作救治的“线上生命走廊”;在鄂尔多斯市伊金霍洛旗窝兔沟煤矿深耕“5G+智慧矿山”样板,打破了传统小型矿山企业现代化发展壁垒,开通了一条保安全提效能的企业发展“高速公路”;在苏米图苏木苏里格嘎查精心打造惠民生“智慧牧场”,让边远地区牧民实现了远程放牧,与城市居民一样畅享智能家居生活……而这些只是5G融入千行百业、促进经济社会发展的一个缩影,中国移动5G已经辐射内蒙古自治区118.3万平方公里的城市中心、高山森林、戈壁沙漠、草原腹地。

截至目前,中国移动内蒙古公司铺设通信光缆40余万皮长公里、管道近2万管程公里,管道市政道路覆盖率达到93%。在全区范围内建成5G基站2.1万个,实现了12个盟市城区、县城、乡镇以及大型村庄室外连续覆盖,党政机关、大型交通枢纽、高校校园等重点场景的深度覆盖,大型乡镇、热点工矿区域、密集村庄的精品覆盖。全区5G人口覆盖率超85%、家庭宽带城区覆盖率超91%、农村覆盖率超76%。

## 紧盯热点难点 筑牢消费者权益“保护墙”

近年来,通过电话、网络和短信方式编造虚假信息设置骗局,对受害人实施远程、非接触式电信诈骗的违法犯罪处于高发态势,已然成为影响人民群众安居乐业、社会安全稳定的大隐患。中国移动内蒙古公司主动担当作为,全力完成公安部、中国移动集团各类网络安全专项行动任务,组建“反诈”专班,深入开展诈骗电话源头治理研究,建立疑似诈骗电话大数据监测模型,并积极向公安机关提供涉诈线索信息400余条,配合公安机关成功捣毁数个诈骗电话窝点,抓获犯罪嫌疑人58名,缴获GOIP设备73部、手

机及电脑近90台、银行卡及电话卡近1700张。持续开展诈骗骚扰电话、垃圾短信彩信治理,通过建立大数据模型和整合各类涉骚扰电话、垃圾短信投诉信息,2022年至今累计拦截骚扰电话6000余万次,拦截垃圾短信3580余万条,以数智力量守护客户“耳根清净”。

保障客户信息安全始终是中国移动内蒙古公司上下坚守的底线与红线。通过不断建立健全数据安全合规评估机制,全面分析数据泄露滥用等安全风险,定期排查整改风险隐患。通过深入开展分层次、全覆盖的个人

信息保护相关培训,针对关键岗位人员执行培训考核上岗要求,切实筑牢保护客户信息安全的“铜墙铁壁”。面向消费者,定期组织开展反诈宣传进社区、进校园、进企业等活动,依托各营业厅播放反诈宣传视频、发放宣传折页、设立反诈宣传员等形式,不断强化群众反诈防诈安全意识。线上借助微博、短信等互联网平台及时发布预警提醒和反诈宣传知识,不断拓宽反诈防诈宣传覆盖面。截至目前,累计开展集中宣传活动334余场次,发放宣传手册200余万份,发布预警信息4000万条,直接惠及消费者264万人。

## 延伸服务触角 打造数智服务“新高地”

中国移动内蒙古公司坚持“以客户为中心”的服务理念,持续深化“三全”服务体系、心级服务品牌建设,加强全员服务文化建设,不断推动管理视角向客户视角转变。抓实行风纠风工作,严守客户权益保护底线,每月定期常态化开展总经理接待日活动,聚焦客户感知痛点难点问题,面对面与客户沟通交流,推动客户问题解决,切实提升客户感知。开展“站店听音”“倾听客户声音”活动,在全区范围内常态化组织开展赴营业厅前站店、10086热线倾听客户声音等一线触点的流程穿越活动,及时把握客户需求、发现一线困难、解

决运营问题、培育服务意识。面向不同人群的不同需求,针对性开展差异化服务,用心、用情、用力服务好各类客户。聚焦个人用户需求,深化“连接+应用+权益”融合模式,提供权益融合、移动云盘、5G通话高清视频、云游戏和5G超高清视频彩铃等5G数字化产品,以优质产品、丰富权益和差异化的品牌服务,不断提升客户的美好数字生活获得感和满意度;聚焦多元化家庭场景,以双千兆网络为基础,打造移动高清、移动看家、智能组网、全屋智能、小度智能屏等智慧家庭新产品新应用,加速人民生活数字化进程;聚焦行业,

加快5G赋能百业数智化升级,打造家庭教育、智慧医疗、平安社区、数字乡村、家庭办公、健康养老六大场景新标杆,满足用户个性化、高品质生活追求。服务全区超1500万个人用户、1000万家庭用户,宽带覆盖率超90%。

数十年如一日,中国移动内蒙古公司以践行“人民邮电为人民”为初心使命,以夯实网络质量为基础,以提升客户感知为核心目标,扎扎实实践行服务举措,用实际行动全力践行“好网络,10分满意”的服务承诺,为消费者打造更安全、更放心、更高质、更可靠的消费环境。