

# 近距离体验移动如何给手机“上锁” 消费10分安全,神秘客户10分放心

## “麻烦”变成贴心 神秘顾客感受消费安全

中国移动自助终端和网上营业厅已成为许多手机客户熟悉的办理业务渠道之一。神秘客户崔女士是上行政班的,平常交费、为手机办理变更业务,都是通过网上营业厅来进行操作。每次通过网上营业厅办理业务,她都会收到提示短信。

崔女士还发现,如果手机客户需要进一步查询敏感信息,如通话详单、短信清单等内容时,中国移动还会通过系统发送一条验证短信到该号码的手机上,正确输入后才能查询到详细信息。目前,在自助设备,如网上营业厅、自助查询终端等进行敏感信息的查询,都会收到系统的验证码短信或提示。

崔女士曾经认为这样的操作挺“麻烦”,但在陇海路营业厅体验之后,她彻底改变了自己的想法。“我试着查了一下自己的通话记录,发现这是一个‘双保险’,就算别人知道了我的手机密码,也不可能知道我的随机短信密码。”崔女士说,“以前光想着这样麻烦,也从没想过如果没有随机短信验证码这道防线,我的个人信息该有多不安全。”崔女士庆幸地说,到营业厅里来体验一下,带着问题来,让她真正体会到了移动对个人信息安全的保护是如何到位的。

“验证码短信是一个系统下发的随机密码短信,每个验证码只能使用一次,再次查询还需要重新获得。”移动的工作人员给崔女士介绍说,不止对敏感信息的查询,连敏感业务办理也需要提供验证码短信中的随机密码才能完成。

“我们的过户业务是这样的,除了持机主身份证原件前来办理外,还需要现场进行短信验证码验证,并加上服务密码这几重操作来完成二次确认后,才能正式进行办理。”在移动农业路营业厅,神秘客户蔡女士装作要办理手机号过户,体验了一下移动工作人员对客户个人信息安全的服务态度,这样的过户保护方式,让她感到非常满意。

## 打造绿色网络 手机“消毒”令人满意

耿女士参加神秘客户体验活动,就是冲着解决垃圾短信的问题去的。她说,去年她曾经因为买车到4S店咨询,并留下了自己的手机号码。没料到,从此以后各类骚扰短信接踵而来,有时候一个上午就要收到好几条。搞得她一听到手机短信铃声就心情烦躁。

“其实您这个问题是有办法解决的。”在移动花园路营业厅,工作人员耐心地给耿女士解释说,手机收到各种垃圾短信不用担心,郑州移动已经推出了“客户举报,逐一查证”服务举措,为用户提供更加绿色的通信网络环境,免受垃圾短信、邮件等的困扰。对用户的举报做到百分百回复,同时借助多种技术手段逐一核查用户举报,如果发送垃圾信息的是中国移动号码或接入中国移动梦网平台的网站,一经核实会立刻封停,并积极协助有关部门进一步查处。

“真有这么灵?那该怎么举报呢?”耿女士问道,工作人员说,其实,耿女士可以通过10086999短信平台和10086热线,举报网络不良信息和垃圾信息。在工作人员的帮助下,耿女士把经常给自己发垃圾短信的号码发到了10086999短信平台,当天下午就得到了回复,“早知道原来这么简单,我就不会被这些垃圾短信烦得睡不着觉了。”耿女士说。

看到耿女士用的是G3智能手机,工作人员还提醒到,一定要小心手机病毒,不要随便打开链接,不要到不正规的软件商店下载。对于智能手机用户,自2012年1月1日起,中国移动对各类手机病毒,及时通过网站发布预警,提醒用户留意并避免“中招”,有了这样的服务,耿女士感觉自己的手机有了“杀毒剂”,一下子轻松了许多。

“您说想消除垃圾短信、低俗网络、不良信息,其实很简单,只需致电10086河南移动客服热线举报发送垃圾短信的号码,我们就将对网络不良信息及垃圾信息进行100%查证。对于发送垃圾信息的中国移动号码和不良网站,一经核实将予以封停;不仅如此,移动还提供‘敏感操作,即时提醒’服务,当您的通话详单、位置等敏感信息被查询时,中国移动将向本机发送提醒或确认短信,以确保个人信息安全。让手机用户放心、舒心……”本来是抱着“找茬”的心态去体验移动服务,结果被移动工作人员耐心细致地解答给折服了,上一周,晚报“神秘客户”第三季的3名体验者就信息安全问题进行了暗访,近距离地感受到了移动对个人信息安全的“保护措施”。

“敏感操作,即时提醒”、“手机病毒,预警查杀”、“客户举报,逐一查证”……正是这样一个个确保大家个人信息安全的服务,给消费者创造了“消费10分安全”的环境。

记者 祁京 通讯员 王滢璐/文 记者 慎重/图



给消费者创造“消费10分安全”的环境

## 安全无处不在 全面覆盖更加安全

“欢迎您于2012-12-2 10:14:57登录Web版,如非您本人登录,可回复SD锁定邮箱,回复X取消提醒【139邮箱】”在移动南阳北路营业厅工作人员的帮助下,神秘客户李先生开通了139邮箱,因为手机号就是邮箱号,每月还能收到电子账单,这些服务都是李先生比较需要的。让李先生没想到的是,他刚一用电脑登录139邮箱,就收到了这样的提醒短信,“这个提醒好啊,可以避免我的邮箱信息被别人看到。”

李先生说,在到营业厅体验之前,他也是做了“功课”的,知道移动关于消费安全有“敏感操作,即时提醒”、“手机病毒,预警查杀”、“客户举报,逐一查证”这三大优势服务项目,也知道具体的内容,“可是我没想到,连手机邮箱的操作都会有提醒,这种服务还真是移动独有的。”李先生觉得,这样的提醒,给使用者以安全感,真的太好了。

工作人员给李先生介绍说,不光是查询个人通话详单和手机邮箱有操作提醒短信,像个人的位置信息、账号姓名等敏感信息,移动全部都有保护。

不光是对个人信息安全有保护,移动对客户消费安全也有保护措施,“业务扣费,主动提醒”和“0000查询,自由退订”的推出,做到了扣费有提醒,订制业务透明,让消费者在个人信息安全的基础上,做到手机消费更加安全。

几番体验下来,这些参加本季暗访的神秘客户对移动的“消费10分安全”是彻底服了,他们都觉得,有了如此多的个人信息安全服务和手机消费安全服务,如同在大家的手机里装上了一个信息安全的保险箱,今后更可以安全的使用移动服务了。

## 消费10分安全

### 神秘客户有问题

#### 敏感操作,即时提醒

问:什么是敏感操作?每次都能收到提醒吗?

答:您好,敏感操作主要包括通话详单、位置信息等个人隐私信息的查询操作。现在无论是营业厅坐席、自助终端、wap或10086热线等任何渠道,当您的相关信息被查询时,您的手机都会收到提醒或者确认短信,避免您的信息泄露。

#### 手机病毒,预警查杀

问:怎样预防才能避免手机中毒?

答:您好,为了避免您的手机中毒,建议在平时的使用中,注意以下几点:

- (1)不要打开手机接收到的陌生号码发送的信息或链接,并建议您立即删除该信息或链接。
- (2)不要下载并安装任何来历不明的软件。
- (3)建议给手机安装适用的杀毒软件,并关注最新手机恶意软件的新闻报告及防范措施。

#### 客户举报,逐一查证

问:如果我收到垃圾短信,什么渠道可以举报?

答:您好!如果您收到垃圾短信可以通过10086999短信平台、10086热线进行举报,如果收到不良网站信息的推送可以发送到10086999@139.com邮箱进行举报,我们将对这些不良信息进行100%查证。相关处理结果我们也会通过短信的方式通知您。