

# 定西移动： 共筑满意消费 精筑优质环境



第五届中国(甘肃)中医药产业博览会网络通信保障。



提质降费、争当惠企先锋，助力菜子镇乡村振兴。



定西市春节文旅商贸促消费活动网络通信保障。



强化监管，全民反诈宣传。



定西移动开展第43个“3·15”国际消费者权益日反诈宣传。



营业厅优化适老服务，升级消费体验级。

中国移动甘肃公司定西分公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和二十届二、三中全会精神，在定西市委市政府的大力支持和省公司党委的坚强领导下，在第43个“3·15”国际消费者权益日到来之际，定西移动围绕“共筑满意消费”主题，积极行动，多措并举，致力于为消费者打造更加安全、放心、便捷的通信消费环境。

## 优化服务 升级消费体验

定西移动始终坚持“客户为根、服务为本”的服务理念，通过强化客户服务团队建设、优化客户评价流程、应用人工智能等手段，全新推出“全球通尊享心级服务”、“移动爱家、服务到家”客户品牌服务。通过搭建全球通“尊享心级服务体系”，提升网络服务品质、优化专属客户经理、补充升级省内权益、提升产品服务品质、尊享品牌活动，彰显全球通专属服务举措，提升用户满意度。通过开展“移动爱家、服务到家”主题活动，持续提升千兆客户高品质网络体验，出台针对家庭的全家娱乐、儿童在线教育、老人上网防诈、成员紧急开机等差异化服务举措，提高移动爱家品牌知晓率和美誉度。

定西移动通过健全组织保障体系，开展“移起探探吧”“移起拍拍吧”“移起拍拍吧”三项客户互动体验专项活动31场次，开展“总经理讲服务”“服务明星讲服务”“客户企业连心联席会”等活动共12场次。通过与客户面对面沟通交流，倾听客户的意见和建议，不断优化服务流程、提升服务质量，打造清朗的放心消费服务环境等举措，切实保障消费者权益。

## 强化监管 筑牢消费安全

定西移动深化贯彻落实《反移动网络诈骗法》，切实承担起“断卡”行动的政治责任、社会责任，坚决做好源头治理工作，建立日复盘、日通报预警机制，对涉案、被举报涉诈号码从多维度进行分析，并在全渠道范围内预警，形成全市反诈防火墙；强化“电子学生证呼叫管控功能”应用，有效控制了电子学生证号码涉诈，依托96110平台，分析潜在受害客户，做好涉诈风险提醒，开启外呼工作以来，共计外呼1.1万户，关停235个号卡，加黑终端240个，拦截了多起诈骗行为的发生。持续强化警企协同，做细预警防范，联合当地公安机关，常态化进校园、进社区、入企业开展反诈宣讲活动，针对学生群体租借、买卖手机卡和参与“引流”等突出问题，加强与市公安局、教育局的协同，开展以案释法、以案示警，严防学生沦为帮信犯罪的“工具人”。2024年发送反诈公益短信宣传23期，共计印制海报、单页等各类宣传物料8.5万余份，全年签订承诺书及发放告知书、警示卡片19万余份，持续营造全社会反诈的浓厚氛围，进一步提高人民群众对网络诈骗的认识和防范意识，保障消费者的通信安全。

## 透明资费 确保放心消费

定西移动通过体制保障、机制保障和创新实践，树立定西移动窗口服务形象，享放心消费满意服务。在资费方面，定西移动不断优化面向不同行业、不同消费群体适合的资费，推出人性化的资费方案和权益，通过资费科学化、集中化、体系化管理，提升用户资费满意度，做到资费套餐、权益贴心适配，让消费者在享受服务的同时，也能感受到“放心消费”的新风貌、新气象。

## 助力国补 惠民政策落地

落实国补政策，让利消费者。2025年，国家首次将手机纳入补贴范围，个人消费者购买单件售价不超过6000元的手机，可享受产品销售价格15%的补贴，最高补贴500元。定西移动积极响应，为市民提供便捷的补贴申请服务，并成功办理全市首单国补订单，消费者只需前往定西移动营业厅即可

轻松享受这一优惠政策。

多重补贴叠加，优惠再升级：除了国家补贴外，定西移动还推出了多项叠加优惠，让市民享受更多实惠。例如，移动用户可享受顺差让利、金币补贴、以旧换新等多重优惠。这些举措叠加国补后不仅降低了购机门槛，还进一步激发了客户的消费热情。

一站式服务，让购机更省心：定西移动致力于打造“买手机到移动”的一站式服务平台，提供从选机、购机到售后的全方位服务。在营业厅内，专业人员会为消费者详细讲解国补政策和移动优惠，协助完成补贴申请，确保每位用户都能轻松享受政策红利。

惠民工程，温暖每一位用户：定西移动的惠民工程不仅体现在购机优惠上，还涵盖了智慧家庭、智慧校园、助老服务等多个领域。通过这些举措，让数字生活更加触手可及。定西移动将继续秉持央企责任，全力落实国家政策，持续优化网络服务，为定西人民带来更多实惠和便利。

## 提质降费 争当惠企先锋

扎根陇中大地，定西移动始终主动履行社会责任，勇于承担行业领军者责任，积极响应习近平总书记在民营企业座谈会上为民营经济营造良好发展环境、助力中小微企业纾难解困的号召，勇当惠企先锋。针对中小微企业通信成本高、数字化转型难等问题，定西移动精准施策，重磅推出中小微企业专属优惠活动，不仅让中小微企业以超低价享受高效通信服务，还为企业搭建起数字化运营的桥梁，助力企业提升办公效率。2024年，中小微企业专属优惠活动惠及4491户中小微企业，减免费用15.7万元。数字的背后，是定西移动为中小微企业减负的生动注脚，是推动民营经济高质量发展的有力见证。定西移动正以实际行动，为中小微企业的发展注入强劲动力，与中小微企业携手共进。

## 移动守护 保障网络畅行

当秦腔的激昂曲调在定西的上空奏响，当春节社火汇演的热闹场景点燃大街小巷，定西移动化身幕后英雄，用技术与担当，为每一位市民的通信体验保驾护航。

在那些人头攒动的活动现场，大家忙着欣赏精彩的演出、分享喜悦的瞬间，却可能没注意到，106个临时基站已悄然“上岗”。这些临时基站就像一个一个通信卫士，矗立在活动密集区域及人员聚集场所，为大家的网络信号提供坚实支撑。与此同时，356个小区完成扩容保障，让居民在家中也能畅享网络带来的便利。

为应对可能出现的通信高峰，3次调度应急通信车奔赴“战场”。这些应急通信车堪称移动的通信堡垒，内部配备先进设备，一旦周边网络出现突发状况，它能迅速响应，如同救火队员般，及时扑灭通信故障的“火苗”，保障每一通电话清晰、每一次上网流畅。

在看不见的幕后，还有一群默默付出的专业技术人员。他们穿梭在全市范围内的通信基站与线路之间，仔细排查每一个潜在隐患，不过放过任何蛛丝马迹。活动期间，更是安排专人24小时坚守岗位，实时监控网络运行状态，如同忠诚的卫士守护着网络的稳定。正因如此，定西移动累计保障了18万余人的通信需求，让大家能安心沉浸在活动的欢乐氛围中，无论是与远方亲友分享喜悦，还是在线观看活动直播，都畅通无阻。

未来，定西移动将继续秉持“以人民为中心”的理念，以“办人民满意的服务企业，创世界一流的服务标杆”为总体目标，持续加大网络建设力度，优化网络布局，健全大服务体系，探索新技术、新应用，加强消费者权益保护工作，持续优化消费环境，提高消费者满意度，推动数字化转型和智能化升级，为消费者提供更加优质、高效的服务。让每一位用户，都能在移动网络的陪伴下畅享更美好的数字生活。