

---

## 5G 消息（个人用户）客服文档

---

# 目录

一、 业务介绍.....	4
(一) 产品定义.....	4
(二) 产品形态/特点 .....	4
(三) 支持手机品牌 .....	6
1、 支持点对点、群发消息的手机 .....	6
2、 支持应用号(chatbot)的手机 .....	6
(四) 资费说明 .....	6
二、 功能办理 .....	7
(一) 支持用户 .....	7
(二) 开通方式.....	7
1、 用户首次开通.....	7
2、 致电 10086 关闭后再开通用户 .....	7
(三) 取消方式.....	8
(四) 各手机品牌具体开关路径 .....	8
1、 OPPO 手机 5G 消息开关开启和关闭路径 .....	8
2、 华为手机 5G 消息开关开启和关闭路径 .....	9
3、 小米手机 5G 消息开关开启和关闭路径 .....	9
4、 魅族手机 5G 消息开关开启和关闭路径 .....	10
5、 三星手机 5G 消息开关开启和关闭路径 .....	11
6、 vivo 手机 5G 消息开关开启和关闭路径 .....	12
7、 中兴手机 5G 消息功能开启和关闭路径 .....	13
三、 功能使用 .....	14
(一) 点对点消息 .....	14
1、 使用方法 .....	14
2、 非 5G 消息用户接收消息 .....	14
(二) 群发消息.....	15
1、 使用方法 .....	15
2、 消息触达范围.....	15
(三) 应用号(chatbot).....	15
1、 消息入口 .....	15
2、 消息交互 .....	16
(四) 用户业务变更对 5G 消息功能使用的影响 .....	17
1、 变更资费套餐/转品牌 .....	17
2、 停机/复机场景.....	17
3、 用户补/换卡、换号 .....	18
4、 用户销户 .....	18
5、 用户过户 .....	18
四、 FAQ .....	18
(一) 产品使用.....	18
1、 5G 消息是什么？开通了对我有什么好处？ .....	18

---

2、 我的手机支持开通 5G 消息么？ .....	19
3、 支持 UP2.4 应用号（chatbot）的终端需要具备哪些条件才能使用 5G 消息？ .....	19
4、 我的手机怎么打开 5G 消息开关？ .....	19
5、 打开开关后，如何判断我的手机已经可以正常使用 5G 消息？ .....	20
6、 5G 消息个人用户怎么收费？ .....	20
7、 5G 消息会给用户带来过度骚扰吗？ .....	21
8、 在应用号(chatbot)对话框里面，只能发文字吗？ .....	21
9、 能否通过 5G 消息给银行、快递、餐饮、交通等端口号发消息，以及能否收到他们的短信回复？ .....	21
10、 通话过程中，能否进行 5G 消息的收发？ .....	21
11、 关闭了 5G 消息，还能使用应用号(chatbot)吗？给应用号(chatbot)发短信是否会收费？ .....	22
12、 可以给其他运营商用户（联通/电信）发点对点消息吗？ .....	22
(二) 投诉处理 .....	22
1、 打开 5G 消息开关但提示“注册失败”？ .....	22
2、 成功打开了开关但是没办法发图片等多媒体消息了/消息转成短信发出去了/消息完全发不出去了？ .....	23
3、 别人收不到我的 5G 消息了/别人收到我的 5G 消息转成普通短信了？ .....	24
4、 向应用号(chatbot)回复关键字/点击按钮/点击菜单后，没有回复？ ..	24

---

## 一、 业务介绍

### （一）产品定义

5G消息功能基于手机原生短信入口，为用户提供**文本、图片、音频、视频、位置、联系人**等媒体内容的发送和接收，还可直接在短信界面内通过**应用号(chatbot)**与服务提供者进行交互，无需下载APP即可享受到企业提供的服务。

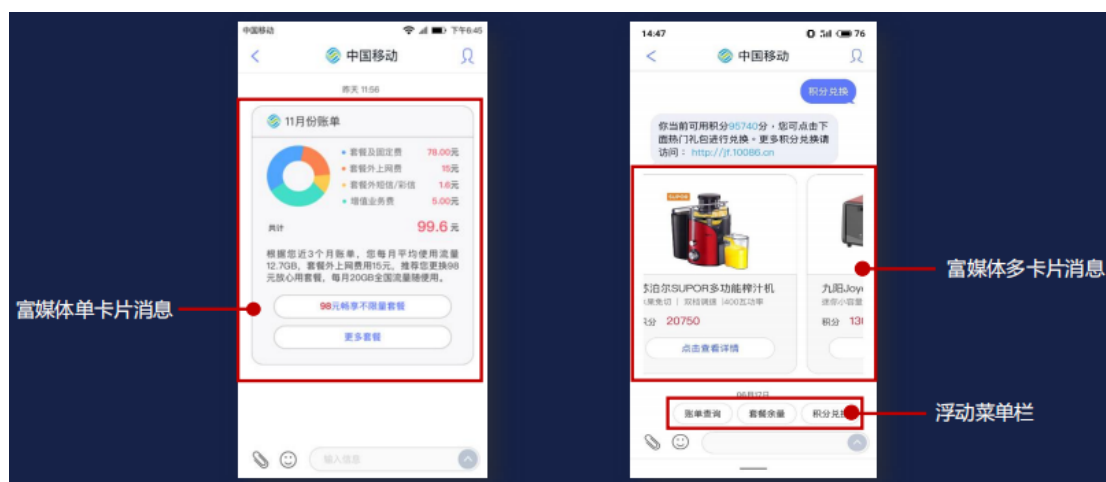
### （二）产品形态/特点

5G 消息（个人用户）主要体验到的产品形态包含点对点消息、群发消息、应用号(chatbot)。

主要产品特色是在兼容传统短信和彩信功能的基础上，为用户提供一种新型、便捷的交流方式。支持发送多样化的内容，如文本（含表情）、图片、音频、视频、位置、联系人（vCard）、文档等内容。



其中，应用号(chatbot)是 5G 消息最具特色的功能（但并非所有 5G 消息支持手机均支持应用号），是在原生短信界面，以应用号(chatbot)为核心，利用人工智能新技术，随时响应用户并提供发送、接收、解析、处理等的消息服务功能，是一种集成程度更高的全新人机交互服务模式。在短信界面通过与应用号交互可享受如会员服务、业务查询、实时通知、预订下单等智能化服务。



---

### （三）支持手机品牌

#### 1、支持点对点、群发消息的手机

指基于原生短信入口实现 5G 消息功能的手机。

目前国内已经有 14 家主流手机厂商支持，具体包括华为、小米、OPPO、VIVO、三星、魅族、海信、小辣椒、朵唯、金立、360、大唐电信等。

- 华为：EMUI8.1 及以上，已全线支持；
- 小米：MIUI10.1 及以上，已全线支持；
- 魅族：全部存量用户，已升级支持；

#### 2、支持应用号(chatbot)的手机

截至 2023 年 9 月，支持 UP2.4 的终端机型包括：OPPO 全量机型，三星（S20 以后机型），中兴（S30 及 Axon30 以后机型），小米（系统升级 MIUI14&短信版本 14.0.0.21 以上），华为、VIVO、Realme 等品牌的中国移动权益版终端。

### （四）资费说明

个人点对点消息资费请咨询中国移动 10086。

---

个人发送国际漫游客户或国外运营商客户时，仍遵照原有短信资费。个人向应用号（chatbot）的上行消息免收短信费和流量费。

客户账单详单展示规则同短信，名称为“5G 消息”。

## 二、 功能办理

### （一）支持用户

手机支持5G消息功能的中国移动4/5G客户，可在开通后正常使用。

### （二）开通方式

#### 1、用户首次开通

中国移动 4/5G 用户在 4/5G 网络下，在 5G 消息手机插入中国移动 USIM 卡后，第一次打开 5G 消息手机中的 5G 消息开关，即可同步成功开通 5G 消息功能并使用 5G 消息。

#### 2、致电 10086 关闭后再开通用户

如用户曾致电 10086 要求在系统上关闭了 5G 消息功能，则不能直接使用手机上的 5G 消息开关再次开通，需重新致电 10086，或前往营业厅进行功能开启。

### (三) 取消方式

如果用户只是不想使用5G消息，可直接关闭手机中的5G消息开关即可。

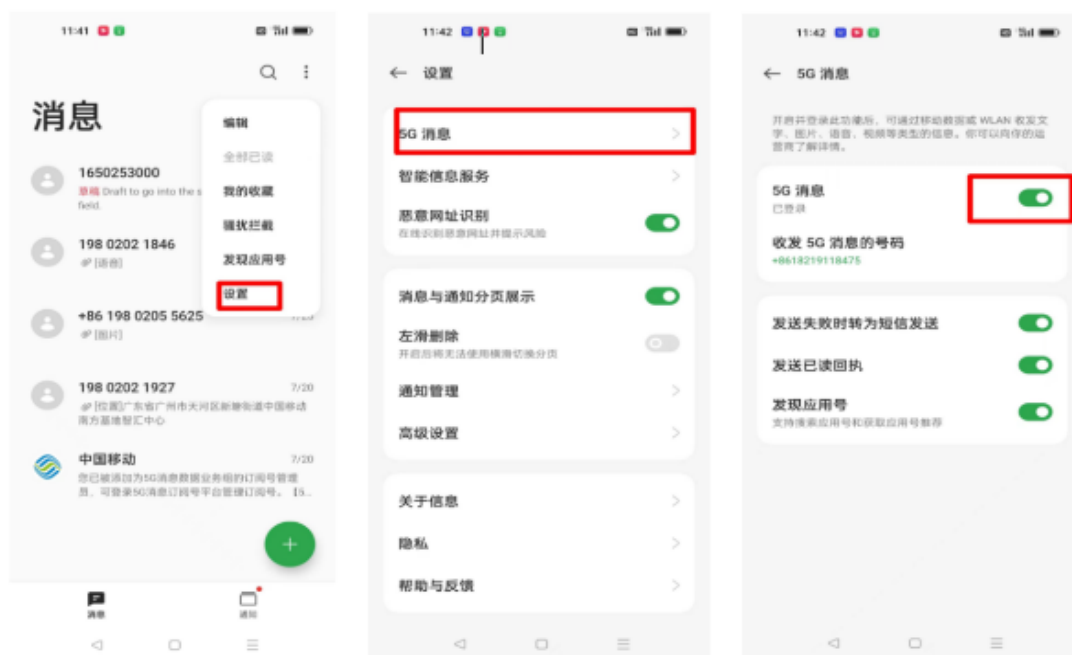
如果用户希望彻底取消5G消息功能，则需要通过10086渠道取消5G消息功能。

### (四) 各手机品牌具体开关路径

支持 5G 消息的已上市手机打开开关的方式如下。

#### 1、OPPO 手机 5G 消息开关开启和关闭路径

点击手机消息->设置->5G 消息（开启/关闭）->关闭。





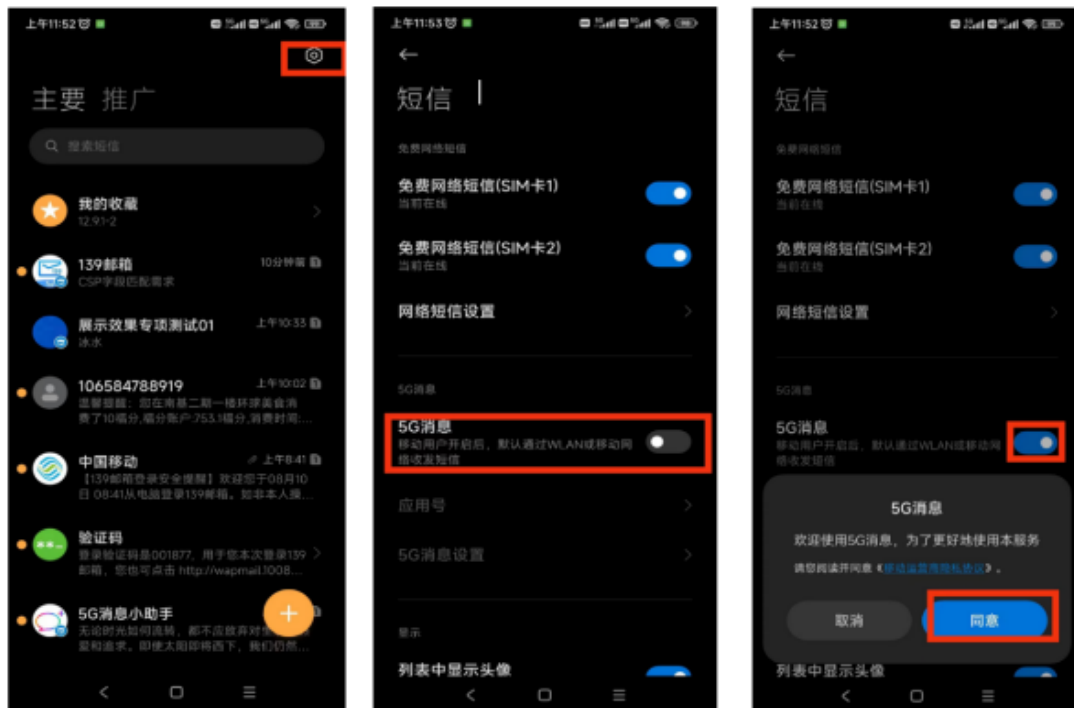
## 2、华为手机 5G 消息开关开启和关闭路径

点击手机信息（短信）--右上角四个点--设置--5G 消息或者增强信息（开启/关闭）->关闭。



## 3、小米手机 5G 消息开关开启和关闭路径

点击手机消息（短信）->右上角设置按钮->5G 消息（开启/关闭）->关闭。

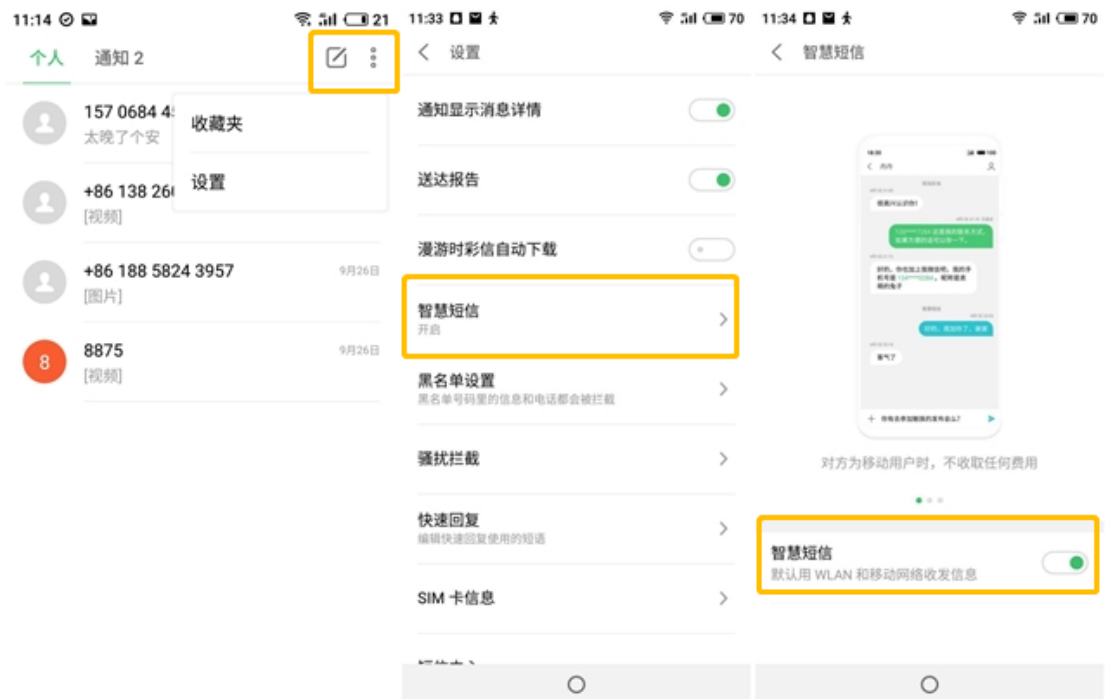


小米手机 5G 消息功能开启，手机页面将会弹出 5G 消息用户协议，用户需同意用户协议。

#### 4、魅族手机 5G 消息开关开启和关闭路径

点击手机信息（短信）--右上角三个点--设置--增强信息（开启/关闭）。

（注：2020 年 8 月之后，新上市移动定制手机打开开关的按钮名称将改为“5G 消息”。）



## 5、三星手机 5G 消息开关开启和关闭路径

点击手机信息->右上角三个点->设置->5G 消息（开启/关闭）->关闭。



## 6、vivo 手机 5G 消息开关开启和关闭路径

点击手机信息->右上角两个点->设置->5G 消息（开启/关闭）->关闭。





## 7、中兴手机 5G 消息功能开启和关闭路径

点击手机信息->右上角三个点->设置->5G 消息（开启/关闭）->关闭。



---

## 三、 功能使用

### (一) 点对点消息

#### 1、使用方法

点对点消息支持以下媒体内容：文本、图片、音频、视频、表情（emoji）、位置、联系人（vCard格式）、文件。

用户可输入联系人号码或从通讯录中、消息列表或通话历史中选择联系人发送点对点消息，也可以接收其他联系人发送的点对点消息。（与发普通短信没有太大差异）

#### 2、非 5G 消息用户接收消息

消息的接收方可包括5G消息用户、中国移动未开通5G消息的手机用户、其他运营商手机用户。

接收方不同，消息下发类型会有差异：

(1)接收方为5G消息用户且在线：以消息形式接收；

(2)消息接收方是5G消息用户但当前不在线，则以传统短信下发，对于超过1340字节的长文本消息则回落为增强彩信下发；

(3)中国移动未开通5G消息的手机用户、其他运营商手机用户：以短信形式接收，对于超过1340字节的长文本消息则回落为增强彩信下发；

(4)若消息中包含多媒体内容，由于对方不支持5G消息功能或

---

不在线，此类型消息会回落为短信或彩信，在短信内容中携带提取该多媒体内容的链接，接收方收到短信后点击该URL链接可访问该多媒体内容。

## （二）群发消息

### 1、使用方法

用户可一次输入多个联系人号码或从通讯录中选择多个接收者，向多个接收者群发消息。每个接收者都将接到包含相同内容的消息，且发送者的号码均为其真实手机号码，接收者可用一对一消息的方式直接回复该消息给发送者。

### 2、消息触达范围

群发消息与现网短信的可达范围相同，可发送给中国移动用户和其他运营商用户。

群发消息支持的形式与点对点相同。

## （三）应用号(chatbot)

### 1、消息入口

用户可以在在短信界面，点击右上角三个点的下拉菜单中，找到应用号(chatbot)页面入口（如果没有发现入口可以尝试多下拉刷新短信界面）。

进入之后，可以通过输入关键词“搜索”找到想使用的小程序，或者直接点击进入某个“推荐小程序”，在小程序详情页将常用小程序保存至本地，下次就能轻松在“我的小程序”里面找到它。下一阶段，还可以通过扫一扫小程序二维码、附近的小程序探索发现更多小程序。

## 2、消息交互

上行消息支持文本（含表情）、图片、音频、视频、位置、联系人（vCard）、文档等，与个人之间的消息一致。

下行消息类型包括文本（含表情）、图片、音频、视频、位置、联系人（vCard）、文档和多媒体卡片等，消息中还可携带建议操作和建议回复的卡片内按钮或悬浮菜单或固定菜单。



账单查询



消费提醒



车票预订



在线购物



---

#### （四）用户业务变更对 5G 消息功能使用的影响

##### 1、变更资费套餐/转品牌

用户可根据实际需要使用，通过营业厅、短信、10086坐席和网厅等渠道选择变更对应的资费套餐/转品牌。

用户开通或关闭5G消息功能时，与套餐/品牌无关，转套餐/品牌不会影响用户使用5G消息。

##### 2、停机/复机场景

一旦用户停/复机，省BOSS需通过网状网BOSS通知5G消息系统用户的业务状态。

欠费停机：暂停其使用5G消息服务。当用户通过缴费等方式解决欠费问题后，恢复5G消息功能。

用户停机期间的点对点、群发消息会转为普通短信。

停机保号：根据BOSS的通知暂停其使用5G消息服务。当用户恢复号码使用后，恢复其5G消息功能；

挂失停机：用户对号码进行挂失申请时，将暂停5G消息服务；用户办理完挂失获得新卡时，恢复5G消息功能；

用户停机后，待数据有效期（可配置，默认6个月）超出后，5G消息系统应删除其存储的用户数据。用户主动申请复机后，恢

---

复其5G消息功能。

### 3、用户补/换卡、换号

用户补/换卡时，可正常继续使用5G消息功能。

用户换号时视作新用户，旧号码的处理类似销号处理，需重新进行5G消息功能开通，详情可见5G消息功能开通流程。

### 4、用户销户

用户销户后，5G消息服务不可用，5G消息系统立即删除其用户数据。

### 5、用户过户

用户过户时作用户销号处理，新户再触发5G消息开通流程。

## 四、FAQ

### （一）产品使用

#### 1、5G 消息是什么？开通了我有什么好处？

5G 消息就是短信的全面升级，为用户提供文本、图片、音频、视频、位置、联系人等多媒体消息的发送和接收，还可以直接在短信界面内通过应用号(chatbot)与服务提供商实现互动，比如买票、

---

查物流、缴费等。开通 5G 消息在短信界面就能很方便地与别人进行交流，不用加陌生人为好友了，也不需要再下载一堆 APP 了。

## 2、我的手机支持开通 5G 消息么？

目前 5G 消息有三种功能，点对点消息、群发消息和应用号（chatbot）。

点对点和群发 5G 消息，目前国内已经有 14 家主流手机厂商支持，例如华为，手机操作系统 EMUI8.1 及以上的，已经全部支持，小米手机操作系统 MIUI10.1 及以上的，已经全部支持，魅族手机的全部机型已经支持。

## 3、支持 UP2.4 应用号（chatbot）的终端需要具备哪些条件才能使用 5G 消息？

一是用户的手机需要支持开通 5G 消息；二是用户的 volte 业务正常开通并使用；三是打开 5G 消息开关时需要在 4G/5G 移动数据网络下；四是如果用户是双卡手机，移动卡需要是流量主卡。

注：用户打开开关后，在移动数据网络或 wifi 下均可使用 5G 消息。

## 4、我的手机怎么打开 5G 消息开关？

已支持 5G 消息的手机，可通过短信界面内的设置打开 5G 消息开关，首次打开开关需要关闭 wifi，在 4G/5G 网络下打开。

---

在短信输入框看到 5G 消息的字样后，便可使用 5G 消息。

注：5G 消息开关根据手机品牌、型号，具体开关名称会有所不同。

## 5、打开开关后，如何判断我的手机已经可以正常使用 5G 消息？

用户可以通过查看短信输入框的文字显示来判断，不同品牌手机短信输入框显示如下，则表示用户可以正常使用 5G 消息。

华为：增强信息；三星：和飞信；小米：移动网络短信；魅族：增强信息；海信：融合通信；360：RCS；oppo：增强信息；VIVO：融合通信。

注：2020 年 8 月之后上市的各品牌移动定制机，全部品牌将在短信输入框显示为“5G 消息”。



## 6、5G 消息个人用户怎么收费？

个人点对点消息资费请咨询中国移动 10086。

---

个人发送国际漫游客户或国外运营商客户时，仍遵照原有短信资费。个人向应用号(chatbot)的上行消息免收短信费和流量费。

## **7、5G 消息会给用户带来过度骚扰吗？**

我们会针对 5G 消息进行严格的安全管控，从源头保证用户不会被过度骚扰，如果用户实在不想收到相关信息，也可以选择关闭手机中的 5G 消息开关。

## **8、在应用号(chatbot)对话框里面，只能发文字吗？**

可支持发送文本（含表情）、图片、音频、视频、位置、联系人（vCard）、文档等。

## **9、能否通过 5G 消息给银行、快递、餐饮、交通等端口号发消息，以及能否收到他们的短信回复？**

可以通过 5G 消息给行业端口号发并正常收到短信回复。

## **10、通话过程中，能否进行 5G 消息的收发？**

手机通话过程中，手机断网，5G 消息变成不在线的状态，会转为短信。但如果手机上打开了 volte 高清通话的开关，或者在 Wifi 下，通话过程中不影响上网，是可以使用 5G 消息的。

---

## 11、关闭了 5G 消息，还能使用应用号(chatbot)吗？给应用号(chatbot)发短信是否会收费？

用户关闭 5G 消息后，如果前期已经用过的应用号(chatbot)，会在短信列表内，但是即使给应用号(chatbot)发送消息成功，也无法收到应用号(chatbot)的回复，所以是无法使用的。而且此时给应用号(chatbot)主动发送消息，是转为短信的，因此部分端口号有可能收费。

## 12、可以给其他运营商用户（联通/电信）发点对点消息吗？

5G 消息用户可以给其他运营商发送 5G 点对点消息，但在三家运营商 5G 消息融合之前，对方将以短信形式接收。如果发送的 5G 消息中包含图片等多媒体内容，会转为普通短信，在短信内容中带一条链接，对发收到短信后点击链接就能查看了。

## （二）投诉处理

### 1、打开 5G 消息开关但提示“注册失败”？

第一步：通过客服系统核实用户手机状态是否正常，如处于非单停、停机、预销户、销户、欠费等。

第二步：通过系统查询用户 BOSS 侧、网络侧（如提供查询）VOLTE 状态是否正常。

---

第三步：询问用户致电前关闭 wifi 时，是否能在移动 4G/5G 网络环境下正常上网。

第四步：询问用户的移动号码是不是主号，如果是双卡双待手机，移动号码是否是流量主卡。

若以上情况皆排查仍未解决，请选择移动业务类 5G 消息对应服务请求节点，记录客户信息派单至对应部门进行核实处理。

## 2、成功打开了开关但是没办法发图片等多媒体消息了/消息转成短信发出去了/消息完全发不出去了？

第一步：询问用户致电前关闭 wifi 时，是否能在移动 4G/5G 网络环境下正常上网。

第二步：询问用户手机上的 5G 消息是否登录成功，判断方法为短信输入框显示为 5G 消息。

第三步：通过系统查询用户 BOSS 侧、网络侧（如提供查询）5G 消息、volte、短信、数据业务状态是否正常及话单（消息、短信上下行记录等）情况。

第四步：通过客服系统查询主被叫双方手机状态正常。

第五步：通过客服系统公告便签或知识库网络调整中查询后确认本起投诉问题是否因已知网络工程或网络故障引起的。

第六步：请用户尝试发送“您好”给自己进行尝试，是否以 5G 消息而非普通短信的方式收到，判断方法为消息上方显示为短信/

---

彩信就是普通短信。

若以上情况皆排查仍未解决，请选择移动业务类 5G 消息对应服务请求节点，记录客户信息派单至对应部门进行核实处理。

### 3、别人收不到我的 5G 消息了/别人收到我的 5G 消息转成普通短信了？

第一步：询问用户是只有对方的接收出现了问题，还是其他人的接收都出现了问题，如用户不确定，请用户尝试。

第二步：如果是其他人的接收都出现问题，请参考 FAQ2，如果只有对方接收出现了问题，请转第三步。

第三步：如果是 5G 消息转为普通短信了，则：

您好，这种情况有可能是因为对方的手机不支持 5G 消息或 5G 消息不在线导致的。如果对方希望与您一样接受多媒体消息，可请对方致电 10086 询问 5G 消息开启路径。

如果是 5G 消息没有收到，则：

您好，如果只有对方收不到您的 5G 消息，其他人都是可以正常接收，这种情况有可能是因为对方的短信功能出现了问题，可请对方致电 10086 查询。

### 4、向应用号(chatbot)回复关键字/点击按钮/点击菜单后，没有回复？



---

第一步：询问用户致电前关闭 wifi 时，是否能在移动 4G/5G 网络环境下正常上网。

第二步：请用户搜索其他应用号(chatbot)，例如“5G 消息小助手”，回复“你好”，是否能收到回复。

第三步：询问用户的 5G 消息及短信功能是否正常。

若以上情况皆排查仍未解决，请选择移动业务类 5G 消息对应服务请求节点，记录客户信息派单至对应部门进行核实处理。