**电信业务办理规范要求**

一、资费公示

1. 集团总部和省级公司分别在网厅和APP首页醒目位置设立资费公示专区，集中公示面向公众用户的全量在售资费。
2. 资费方案按用户可购买办理的销售品形态进行公示。
3. 资费公示做到分类清晰、价格明确、界面友好、查阅便捷，提供多维度检索、精准/模糊查询功能，不得设置登录、归属地等访问限制。
4. 资费公示要素齐全、内容完整，在同一页面明示，不得出现模糊不清的表述，不得隐瞒或淡化限制性条件。
5. 资费公示表述简明、清晰易懂，不得繁琐冗长，每条方案公示内容的字数不得超过500字。
6. 资费方案的“适用范围”“销售渠道”表述清晰准确，不得为“特定用户”“维系用户”“重点用户”“邀约用户”“精准营销用户”或“指定渠道”“特定渠道”“部分渠道”等表述。
7. 宽带及融合资费方案明示调试费用、设备押金等费用及设备使用、退还规则。
8. 未经资费公示的资费方案不得面向公众用户销售。
9. 结合实际着力精简资费方案种类和数量，优化资费规则。
10. 及时清理模糊表述或规则过于复杂，容易造成用户混淆、误解、引发争议，以及办理少、投诉多的资费方案。

二、营销推广

1. 上网流量（国际及港澳台除外）统一为国内流量，不得宣传、提供省内/本地/基站等流量业务产品。
2. 不得使用“不限量”“限速”，以及不符合实际的“免费”“0元”等易引发用户误解的表述进行宣传推广。
3. 营销宣传内容与资费方案公示内容保持一致。
4. 电话营销须事先征得用户同意，用户明确拒绝的，不得继续呼叫。
5. 不得使用私人号码进行电话营销。
6. 电话营销介绍营销内容全面准确，明确限制条件，不得虚假宣传、诱导营销，不得隐瞒、模糊或淡化关键信息，未经公示的资费方案不得向用户推介。
7. 不得向16周岁以下及65周岁以上用户进行电话营销。
8. 网络营销方案及在网络平台上投放的全部内容由集团总部或省级公司事先审批，未经审批不得投放展示。
9. 开展网络营销要明示网络渠道电子标识牌，电子标识牌与“电信业务网络营销管理协作平台”上的信息一致，不得未经授权或超范围营销。
10. 加强渠道行为监督，渠道不得擅自更改宣传口径、业务规则和营销内容等。

三、业务办理

1. 办理各类业务（含免费赠送业务、营销活动及手机代扣费）均须通过短信回复、含办理说明的手机验证码、签字确认三种方式之一，征得用户明确同意后方可办理。
2. 电话营销须通过业务平台向用户发送请求确认的短信，用户短信回复确认后方可办理业务。
3. 请求确认的短信或验证码应包含办理说明，通过企业自有业务平台向用户发送，办理说明应完整简短、清晰准确。
4. 通过手机验证码确认方式办理业务的，须由用户自行输入验证码。
5. 免费赠送业务不得附加在网期限等限制性条件。
6. 2025年6月底前取消在售各类加装包（含流量包、语音包、短彩信包、权益包等）、12月底前取消在售各类营销活动附加在网期限等限制性条件，不得限制用户携号转网、变更套餐、退订销户等。
7. 免费体验或优惠活动到期的，须再次征得用户同意后方可继续提供服务，不得未经用户同意自动续订、自动续费。
8. 确保用户在同等条件下对资费方案具有同等的选择权，无协议约定的用户可自由选择在售资费方案，为套餐降档与升档提供同样的办理方式。
9. 用户通过APP、网厅变更资费方案要确保高中低档方案均可选，不得仅推荐高于现有档次的资费方案。
10. 2025年6月底前省级公司建立集中管理的业务订购鉴权核验平台，做好对各类业务办理的统一管控，确保获得用户授权同意，按照有关规定留存办理凭证，实现一站式全量核查检验。

四、告知提醒

1. 业务办理成功后，向用户发送包含必要信息的告知短信，说明业务必要信息。
2. 在用户套餐使用量接近限量和套餐有效期满前，以及账户余额不足、出现异常巨额电信费用等情形时，通过短信等方式及时提醒。
3. 用户套餐流量使用达到限量、超套封顶时通过短信和电话方式提醒用户，用户可通过短信回复取消电话通知（企业应留存相关凭证）。
4. 自动续订、自动续费日期前5日通过短信和电话方式提醒用户，并在服务期间内提供便捷的随时退订方式。
5. 实现用户可根据自身消费需求选择封顶阈值档位。
6. 2025年9月底前，实现近24个月用户协议和业务受理单线上随时可查，并逐步扩大查询时间范围。
7. 实现当月业务使用量在APP上随时可查。
8. 以短信方式按月向用户主动推送通信账单信息。五、退订销户
9. 无明确约定、无用户知情同意凭证，或无违约责任的，一律不得限制用户退订销户。
10. 不涉及实物终端设备退还的退订销户，均可线上办理。符合条件的退订销户当场办结。
11. 宽带退订需用户退还终端设备的，提供7天内上门办理预约等服务。
12. 确保销户次月出账期结束后及时退还余额，不得强制用户将余额转至网内其他账户。