

# 移动 400 产品白皮书

中国移动通信  
版权所有



欢迎您使用中国移动移动 400 业务。

中国移动遵循持续发展的策略。因此，中国移动保留在不预先通知的情况下，对本文档中描述的任何产品进行修改和改进的权利。

本文档的内容按“现状”提供。除非适用的法律另有规定，否则不对本文档的准确性、可靠性和内容做出任何类型的、明确或默许的保证，其中包括但不限于对适销性和对具体用途的适用性的保证。中国移动保留在不预先通知的情况下随时修订或收回本文档的权利。最新文档信息，敬请参阅 <http://www.chinamobile400.com> 的相关内容。

本手册内容受著作权法律法规保护，未经中国移动通信集团公司事先书面授权，您不得以任何方式复制、抄录本手册，或将本手册以任何形式在任何有线或无线网络中进行传输，或将本手册翻译成任何文字。

本手册中的图片仅供参考，如果有个别图片与网站不符，请以移动 400 网站为准。

如果您在使用过程中发现本产品的实际情况与本手册有不一致之处，或您想得到最新的信息，或您有任何问题或想法，请垂询或登陆：

移动 400 服务热线：10086              4001-400-400

移动 400 网站：<http://www.chinamobile400.com>

## 目 录

一、概述.....	3
二、产品功能 .....	3
2.1 基础语音功能.....	3
2.1.1 目的地号码转接.....	4
2.1.2 路由功能 .....	4
2.1.3 其他功能 .....	6
2.2 短信功能 .....	10
2.2.1 短信接收.....	10
2.2.2 短信发送.....	11
2.2.3 通讯录 .....	12
2.2.4 短信其他功能 .....	13
2.3 业务统计 .....	14
2.3.1 语音统计.....	14
2.3.2 短信统计.....	17
三、业务办理 .....	19
四、咨询与建议.....	20

## 一、概述

移动 400 业务是中国移动为集团客户搭建的综合通信门户,为企业提供集语音、短信、自助服务平台为一体的信息化解决方案,满足企业营销推广和客户服务的多样需求,进而提升企业形象和客户满意度。

移动 400 业务是由中国移动针对企业需求开展的主被叫分摊付费业务。移动 400 采用智能网技术,为被叫客户提供一个全国范围内的唯一号码,并把对该号码的呼叫转接至被叫客户事先设定的目的地号码。移动 400 在国内首次推出与语音号码相统一的短信服务,为企业与客户之间提供了更好的互动平台。

国内 400 的主叫用户范围包括中国移动的手机用户、国内其它运营商的固定和移动用户以及和国内运营商签订互通协议的国外运营商用户。

## 二、产品功能

### 2.1 基础语音功能

移动 400 基础语音功能是指用户拨打集团客户 400 号码时,将按照预先设定的路由、密码接入或呼入次数限制等规则接通至企业目的地号码过程。

- 目的地号码:是指企业所提供转接的目的号码,包括各个运营商的固定电话号码、移动电话号码。支持手机、固话、小灵通、企业中继及呼叫中心等多种终端类型。
- 路由设置:是指用户拨打集团客户 400 号码后,该号码转接到目的地号码的规则设置。目前路由设置支持主叫发话位置路由、主叫发话时间路由和按设定比例路由三种情况中的任意一种。
- 其他功能:为了给集团客户提供更好的服务,在路由设置功能基础上还增加了呼叫阻截、密码接入、黑名单、呼入次数限制四种语音增值功能。
  - 呼叫阻截:是以行政区域(地区)为单位,处于阻截范围地区的用户将无法拨打该集团客户的 400 号码。
  - 密码接入:此功能可帮助集团客户为目标用户提供精准服务,也能有效防止恶意骚扰。集团客户可以为其用户设置一个密码,当用户拨打该集团客户的 400

号码后，输入正确的四位密码方可接通电话。

- 黑名单：集团客户可将有过恶意呼叫或扰乱其 400 电话正常工作的主机电话号码设置在企业黑名单中，通过黑名单功能进行有效拦截。
- 呼叫次数限制：集团客户可通过此功能设置 400 号码每天、每月或天月结合的接听次数，超过次数限制后，来电将不再被接通。以此来控制企业通信成本。

### 2.1.1 目的地号码转接

- 目的地号码是指主叫用户呼叫 400 号码时转接到的真实电话号码。
- 移动 400 目的地号码支持其他运营商的固话、手机和小灵通。
- 目的地号码的修改，需联系中国移动客户经理或者当地营业厅受理。

### 2.1.2 路由功能

#### (1) 按主叫发话位置选择路由

- 当主叫发起一个对 4001 号码的呼叫时，根据集团客户的设置，系统可以按照主叫用户发话时所在的位置选择路由，电话将接续到集团客户预设的对应目的地号码上。主叫发话位置跟主叫归属地不同，比如：某集团客户按主叫发话位置路由只设置了北京，即所有在北京的用户（包括：漫游到北京外地用户）都可以接通该 4001 电话。
- 当处于位置路由地区以外的用户拨打该集团客户的 400 号码时，会听到“对不起，您不允许拨叫此号码”的提示音。
- 当同一地区有多个目的地号码时，可设置目的地号码的优先级，同一地区内来话优先级高的目的地号码优先接通。当优先级高的目的地号码处于通话状态时，系统会自动转接到下一优先级的目的地号码。
- 按主叫发话位置选择路由功能中的设置参数可随时调整。即时调整，即时生效。

您当前400号码： 4001400\*\*\*

只需3步完成设置：①选择服务地区：选择希望接听电话的地区；②选择目的地号码：选择接听客户来电的号码；③设置优先级：目的地号码将按照设置的顺序被接听。

### 1 选择省市

中国

安徽

甘肃

广东

广西

贵州

河北

### 2 目的地号码

☒ 15101051\*\*\*  
☐ 15901369\*\*\*  
☒ 01085075\*\*\*  
☐ 15810323\*\*\*  
☐ 13426038\*\*\*  
☐ 15011172\*\*\*

### 3 号码优先级

15101051\*\*\*

01085075\*\*\*

#### 按主叫发话位置选择路由 - 操作结果

当前选择地区数量： 2 个省 13 个市 [查看详情>>](#)  
 目的地号码数量： 2 个 [查看详情>>](#)

[提交](#) [返回](#)

#### 查看原设置

[15101051\\*\\*\\*](#)  
[15901369\\*\\*\\*](#)  
[01085075\\*\\*\\*](#)

图 1：按主叫发话位置选择路由

## (2) 按主叫发话时间选择路由

- 不同时间的来话可以转接到不同的目的地号码上。
- 对发话时间的设置可以具体到半小时。
- 每个时段的开始时间要跟上个时间段的结束时间一致，整个时间周期要覆盖并等于 24 小时，不支持跨天设置。

您当前400号码： 4001400\*\*\*

您可以根据您的需要，设置在不同的时间段，用不同的电话接听您的来电。每个时间段的来电可以分配到一个“目的地号码”上。

### 1 按主叫发话时间选择路由

	开始时间	结束时间	目的地号码
时段01:	00:00	09:30	15901237***
时段02:	09:30	24:00	15101051***

#### 按主叫发话时间选择路由——操作结果

目的地号码	初始日累计时间	修改后日累计时间
15901237***	9小时30分钟	0小时0分钟
15101051***	14小时30分钟	0小时0分钟

[提交](#) [返回](#)

图 2：按主叫发话时间选择路由

### (3) 按设定比例选择路由

- 集团客户可根据预设的转接比例将来话转接至不同的目的号码。
- 集团客户可对多个目的号码的接话比例进行有效控制,本功能最多支持对 5 个目的地号码设定比例,选择的目的地号码超出 5 个时系统会有提示。
- 对每个目的地号码设置的接听比例是基于概率统计实现的,只有有效接听次数很大时,每个目的地号码的接听比例才接近所设置的比例。
- 每个目的地号码对应的比例参数之和应该为 100%。即时修改,即时生效。

您当前400号码: 4001400\*\*\*
 当您有两个或两个以上的“目的地号码”,可以将来电按照您需要的比例分配给目的地号码。

#### 1 按设定比例选择路由

目的地号码	百分比(%)
<input checked="" type="checkbox"/> 02586911***	40
<input checked="" type="checkbox"/> 02586911***	30
<input checked="" type="checkbox"/> 02586911***	30

#### 按设定比例选择路由 - 操作结果

02586911***	原比例: 40%	现比例: 40%
02586911***	原比例: 30%	现比例: 30%
02586911***	原比例: 30%	现比例: 30%

提交
 返回

图 3: 按设定比例选择路由

## 2.1.3 其他功能

### (1) 呼叫阻截

- 呼叫阻截功能将主叫用户按地区划分,只有处于允许呼叫地区的用户才可以拨打集团客户的 400 号码,处于被阻截地区的用户将无法拨打该号码。比如:某集团客户申请开通“呼叫阻截”功能,要求该 400 号码只允许北京和河北用户使用,其它地区呼叫该 400 号码将一律阻截。这种情况下,只有当前实际拨打位置在北京或河北的用户(无论其归属地在什么地方)才能呼叫该 400 号码。
- 被阻截地区的用户拨打 400 号码时,会有“对不起,您不允许拨叫此号码”的提示

音。

- 阻截地区最小单位可精确到地市。
- 呼叫阻截功能的优先级最高，在电话接通时优先判断此功能。
- 集团客户可对呼叫阻截功能中阻截和允许的省（市）随时调整。即时调整，即时生效。



图 4：呼叫阻截

## (2) 密码接入

- 集团客户可通过密码接入功能对企业的特殊用户进行专有服务，特殊用户呼叫该400号码时，必须输入正确的四位密码才能接通。
- 终端用户拨打该集团客户400号码时会听到“请输入密码，并以#号结束”的语音提示，密码只能为四位数字。
- 当终端用户输入密码错误时会有“对不起，您输入的密码不正确，请重新输入，并以#号结束”的语音提示。在终端用户输入错误密码三次后挂断呼叫，并将播放“对不起，密码错误，再见！”的语音通知。
- 密码接入功能中的密码参数可随时调整。即时设置，即时生效。



您当前400号码： 4001400\*\*\*

设置密码后，客户拨打此4001号码时，必须输入此密码才能接通。该功能可以用于验证客户身份，验证不成功则无法成功接通此4001号码。

1 修改密码

密 码： 2222

请输入4位有效的数字

密码接入 - 操作结果

修改前密码： 2222

修改后密码：

提交

返回

图 5：密码接入

### (3) 黑名单

- 集团客户可将恶意呼叫的电话号码添加至黑名单中,已加入黑名单的电话将无法呼叫该企业 400 号码。
- 黑名单功能支持手动方式添加，也支持.txt 格式导入。
- 黑名单功能支持增、删、查、改操作。
- 当黑名单用户拨打移动 400 号码时，会有“对不起，您不允许呼叫此号码，再见!”的语音提示。
- 黑名单功能中的黑名单号码可随时增加和删除。即时调整，即时生效。



图 6：黑名单

#### (4) 呼入次数限制

- 集团客户为了节省企业成本，企业可以对呼入次数进行限制。当呼叫次数超出限呼次数时会有“对不起，您不允许呼叫此号码，再见！”的语音提示。
- 呼入次数限制可按天或按月进行设置。也可同时采用按天和按月结合的方式进行设置。每天的呼叫次数限制不能大于月呼叫次数限制。
- 呼入次数限制仅计算有效呼入次数。有效呼入是指主叫用户与集团客户的目的地号码接通并持续 3 秒以上通话，产生计费话单的呼入。
- 呼入次数限制功能中的次数参数可随时调整。即时调整，即时生效。

您当前400号码：4001400\*\*\*

您可设定您每天、每月计划接听来电的次数，该次数达到相应的设定值后，新的来电将无法接通。

1 呼叫次数限制

☐ 按天
 ☐ 按月
 ☒ 按天和月

每天限制次数：
 每月限制次数：

呼叫次数限制 - 操作结果

按天——当前最大呼叫次数 100 次；修改后最大呼叫次数 100 次。  
 按月——当前最大呼叫次数 150 次；修改后最大呼叫次数 2000 次。

图 7：呼叫次数限制

## 2.2 短信功能

集团客户可以应用移动 400 短信服务为其用户发送营销信息、客户关怀或售后服务等相关资讯。为提升集团客户统一服务形象，移动 400 业务为企业提供和其 400 语音接入号码相同的短信服务代码，保证用户接收的短信号码跟集团客户的 400 语音号码一致，同时，短信结尾附加了企业签名。

目前移动 400 短信下发的对象只能是中国移动的手机号码，也只有中国移动的手机号码才能向集团客户发送 400 短信，不支持其它运营商的移动号码的接收和发送移动 400 短信。

### 2.2.1 短信接收

- 用户通过手机编辑短信发送至“10657+4001ABCDEF”，集团客户即可收到用户的短信。目前只支持中国移动手机用户向集团客户发送 400 短信，其他运营商的移动用户不能发送 400 短信。
- 集团客户登录移动 400 自助服务平台，点击“收信”或“收件箱”，可接受和查看用户发送到该企业 400 号码的短信。
- 集团客户可对已接收的短信进行历史记录查询。目前支持按时间段查询和按短信内

容查询。

## 2.2.2 短信发送

- 选择联系人：从联系人中选择发送人，也可以选择群组，例如 ABC 组。
- 可以在短信内容中撰写要发送的信息，也可以直接在日常短信中选择。
- 用户通过以上简单操作即可向通讯录内某用户或通讯录内某群组用户发送短信息。

短信末尾会附上企业签名，形式为：[公司名称]。

- 发送类型包括普通短信和长短信。当字数大于 60 个汉字或 140 个英文字符时，普通短信会按照一定规则拆分成多条短信下发，用户会收到多条短信，每条短信有如：(1/2) 的短信分隔符；选长短信用户只接收到一条短信。
- 短信字数计算规则：短信中企业签名按照汉字 10 个、英文 20 个字母计算；短信内容需支持输入最大值为：汉字 510 个，英文 1220 个字母；中英文混合时，一个英文字母按照一个汉字计算；标点、符号计算方式：中文下按照一个汉字，英文下按照一个字母计算。
- 短信内容按照字数多少按照一定规则进行拆分计费，拆分规则如下：

含中文的短信				纯英文短信			
短信条数	企业签名长度	可输入字符数	根据字数拆分条数	短信条数	企业签名长度	可输入字符数	根据字数拆分条数
1	10	1-60	1	1	20	1-140	1
2		61-120	2	2		141-290	2
3		121-185	3	3		291-445	3
4		186-250	4	4		446-600	4
5		251-315	5	5		601-755	5
6		316-380	6	6		756-910	6
7		381-445	7	7		911-1065	7
8		446-510	8	8		1066-1220	8

图 8：短信拆分规则

- 在节假日或用户生日等场景下，集团客户可选择定时发送短信，定时发送的时间选择要大于当前时间十分钟以上。



图 9：短信发送操作界面

## 2.2.3 通讯录

- 白名单：集团客户通过移动 400 短信功能发送短信时，必须将企业所要发送的用户手机号码提交给客户经理企业只能给已添加至用户名单上的号码发送短信。这类由企业提交的受信用户手机号码名单即白名单。
- 集团客户上传白名单后，白名单中的号码将会自动保存在通讯录中。集团客户不能直接上传通讯录名单，上传或变更需要联系中国移动客户经理。目前白名单只能包含中国移动手机号码，其他运营商的移动号码暂不支持上传到通讯录中。
- 白名单上传后保存到通讯录中只显示手机号。集团客户可以登录移动 400 自助服务平台对每个手机号码添加用户姓名等其他信息，通讯录支持集团客户对联系人手机号码及用户姓名的查询。
- 支持在通讯录中建立“联系人组”，将属性相同的联系人添加至“联系人组”中。



图 10：通讯录界面

## 2.2.4 短信其他功能

### (1) 待发送：

- 集团客户发送短信时，点击“发送”后，短信会保存在“待发送”中，短信发出后，已发出短信会转到“已发送”中。
- 集团客户定时发送的短信将保存“待发送”的列表中，发送完成后转入“已发送”文件夹。
- 集团客户可以随时查看待发送短信的详细情况。

### (2) 已发送

- 已经发送成功的短信会自动保存到“已发送”文件夹中。
- 可对已发送的短信进行历史记录查询，支持按时间段查询和按标题或内容查询。
- 可对已发送的短信进行转发、删除和导出操作。导出的格式为 CSV 格式。



图 11：已发送短信查询界面

### (3) 已删除

- 所有删除的短信都保存到已删除文件夹中。
- 可对已删除的短信进行历史记录查询，支持按时间段查询、内容查询。
- 可对已删除的短信进行彻底删除、恢复和导出。导出的格式为 CSV 格式。

### (4) 我的文件夹

“我的文件夹”功能是为了便于集团客户将短信进行分类，从而更便捷地管理短信。

集团客户可对“我的文件夹”中的文件夹名称可以进行编辑和删除。当删除文件夹时，

此文件夹下的所有短信也将被删除。

### (5) 常用短信

“常用短信”功能是指集团客户可以编辑一些常用的短信，并保存到“常用短信”文件夹中，发送短信时，企业可以直接在“常用短信”中选择。

### (6) 短信存储

- 当集团客户存储的短信条数（包括已发送、已删除、收件箱、常用短信和我的文件夹）超过 16000 批次（发送短信次数）时，集团客户登录移动 400 短信发送平台时，系统将自动提醒用户进行手动删除。
- 当存储的短信条数超过 20000 批次时，系统将自动删除短信文件夹中短信，并按照已删除、已发送、收件箱、常用短信和我的文件夹顺序，以先老后新的方式删除。
- 系统自动删除时，将实时判断 400 号码下发短信的批次，当少于 20000 条时，将不再进行删除操作。

## 2.3 业务统计

为了让集团客户随时了解本企业移动 400 业务的使用情况，移动 400 自助服务网站为企业提供了丰富的业务统计功能。集团客户可以随时登录网站了解和估算自己企业移动 400 服务的运营成本。

移动 400 采用 Flash 技术实现业务流量信息的图形化展示和分析，使企业对移动 400 业务的使用有更直观的了解。统计结果支持以 Excel 格式数据导出，为企业进行自定义分析提供了数据分析基础。

由于统计的数据跟实际发生的话务量数据会有一定的延时，所以“业务统计功能”统计的最新数据为截止当前时间的前一天的数据。

### 2.3.1 语音统计

#### (1) 语音呼叫时长

集团客户可对一定时间内产生的语音呼叫时长进行统计，查询结果会根据查询条件以折线图方式呈现统计结果。



图 12: 语音呼叫时长统计图

- 集团客户在查询条件区选取查询条件，显示数据曲线图。用户可以用鼠标拖动时间区域条，查看某个局部时间段的详细图形。
- 集团客户点击“显示数据”后会显示详细数据，还可以通过 Excel 导出功能来导出数据，供企业进行营销数据分析。

## (2) 语音呼叫次数

- 集团客户可对一定时间段内对语音总呼叫次数进行统计，查询结果会根据查询条件以折线图方式呈现。
- 用户在查询条件区选取查询条件，将显示数据曲线图。用户可以用鼠标拖动时间区域条，查看某个局部时间段的详细图形。
- 点击“显示数据”后会显示详细数据，还可以通过导出 Excel 功能来导出数据，供集团客户分析。

## (3) 语音详单

- 集团客户可对指定号码的每次通话记录进行详细统计。统计条件包括：400 号码、目的地号码、主叫号码、开始时间、结束时间、主叫所属省、发话地区和本地/长途。
- 统计结果包括：主叫号码、被叫号码、目的地号码、通话开始时间、目的地号码归属地、发话地区、呼叫类型和时长等。



- 点击“提交”后会显示详细数据列表，可以通过导出 Excel 功能来导出数据，供企业分析。

语音详单

400号码: 4001400\*\*\*

目的地号码: 全部

主叫号码:

开始时间: 2009-10-01

结束时间: 2009-12-28

主叫所属省: 所有省

发话地区: 所有省

本地或长途: 所有

提交

查找结果(仅作参考,以移动详单为准)

总次数: 4247

找到4,247记录,1条 到 1,000条

1, 2页, 3页, 4页, 5页 [下一页/最后一页]

主叫号码	被叫号码	目的地号码	通话开始时间	目的号码归属地	发话地区	本地/长途	时长
13581655***	4001400***	01085075***	2009-11-10 13:47:15	北京	北京	本地	1分49秒
01085112***	4001400***	01085075***	2009-11-10 13:43:41	北京	北京	本地	0分11秒
01085111***	4001400***	01085075***	2009-11-10 13:13:53	北京	北京	本地	0分8秒
01085112***	4001400***	01085075***	2009-11-10 12:44:32	北京	北京	本地	0分6秒
01085112***	4001400***	01085075***	2009-11-10 12:26:22	北京	北京	本地	0分5秒
01085112***	4001400***	01085075***	2009-11-10 12:15:01	北京	北京	本地	0分12秒
15005275***	4001400***	01085075***	2009-11-10 12:02:57	北京	扬州市	长途	4分49秒

图 13: 语音详单图

#### (4) 按呼叫时长分布

- 集团客户可对其 400 号码的语音呼叫时长进行统计，系统会根据查询条件以饼图方式呈现。
- 统计结果显示为：“1 分钟以内”、“1-3 分钟”、“3-5 分钟”及“5 分钟以上”各个通话时长占总话务量比例。还可以选择对不同的 400 号码进行查询。
- 点击“显示数据”后会显示详细数据，还可以通过导出 Excel 功能来导出数据，供企业分析。

#### (5) 呼叫地区分布

- 集团客户可对指定号码按照呼叫地区分布统计，查询结果会根据查询条件以饼状图方式呈现。
- 统计结果为每个地区的通话占比情况，可以选择按呼叫次数或按分钟数分别查询，也可以按不同的 400 号码查询。
- 点击“显示数据”后会显示详细数据，还可以通过导出 Excel 功能来导出数据，供企业分析。



图 14: 主叫号码地区统计图

#### (6) 长话/市话占比

- 集团客户可以登录移动 400 自助服务网站, 查询本企业 400 服务的长话和市话的占比, 为集团客户分析用户分布情况提供了参考依据。查询结果以饼状图呈现。
- 点击“显示数据”后会显示详细数据, 还可以通过导出 Excel 功能来导出数据, 供企业分析。

#### (7) 目的地号码话务量

- 集团客户可登录移动 400 自助服务网站查询本企业 400 服务目的地号码的话务量占比, 企业可以根据查询结果分析目的地号码使用情况, 查询结果以饼状图呈现。
- 点击“显示数据”后会显示详细数据, 还可以通过导出 Excel 功能来导出数据, 供企业分析。

### 2.3.2 短信统计

#### (1) 短信流量

- 集团客户可以查询某个 400 号码在某段时间内下行或上行的短信流量。
- 集团用户在查询结果中点击“显示数据”按钮, 还可以通过导出 Excel 功能来导出

数据，供企业分析。

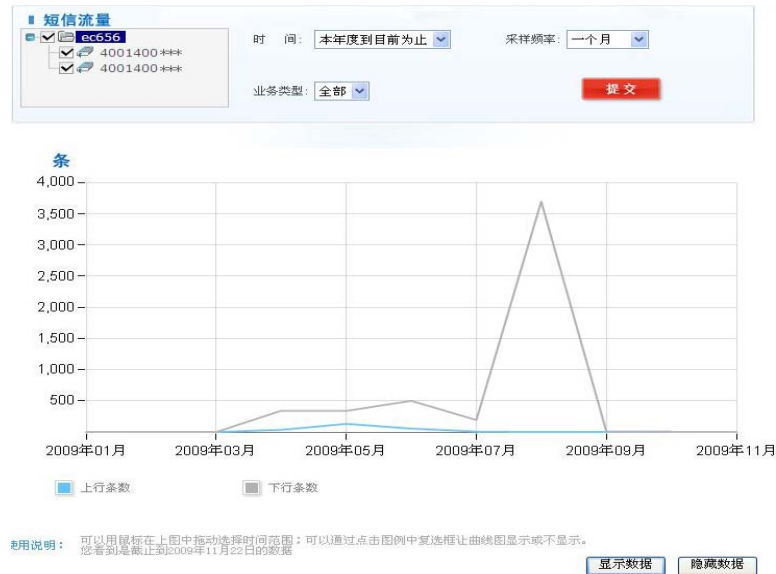


图 15: 短信流量统计图

## (2) 短信详单

- “短信详单”支持集团客户在某段时间范围内的查找特定 400 号码的短信“上行”、“下行”情况的详细数据。
- 查询条件包括：400 号码、开始时间、结束时间、对方所属省、业务类型；结果输出内容包括：发送号码、接收号码、发送时间、上行或下行、对方地区。
- 点击“提交”后会显示详细数据列表，可以通过导出 Excel 功能来导出数据，供企业分析。

短信详单

400号码: 4001400\*\*\*

开始时间: 2009-01-01

结束时间: 2009-12-28

对方所属的省: 所有省

业务类型: 全部

提交

查找结果(仅作参考, 以移动详单为准)

找到一条记录.

1页

发送号码	接收号码	发送时间	上行或下行	对方地区
13888294***	4001400***	2009-04-16 15:28:06	上行	昆明市

导出:

Excel

图 16: 短信详单图

## (3) 发送地区统计

- “发送地区统计”是指集团客户通过移动 400 号码下发短信的地区统计。
- 集团客户在查询结果中点击“显示数据”按钮，还可以通过导出 Excel 功能来导出数据，供企业分析。

#### (4) 按时间对比统计

- 按时间对比统计是指对指定号码进行分时段统计，以便集团客户比较指定号码在两个不同时间段的短信上行、下行情况。

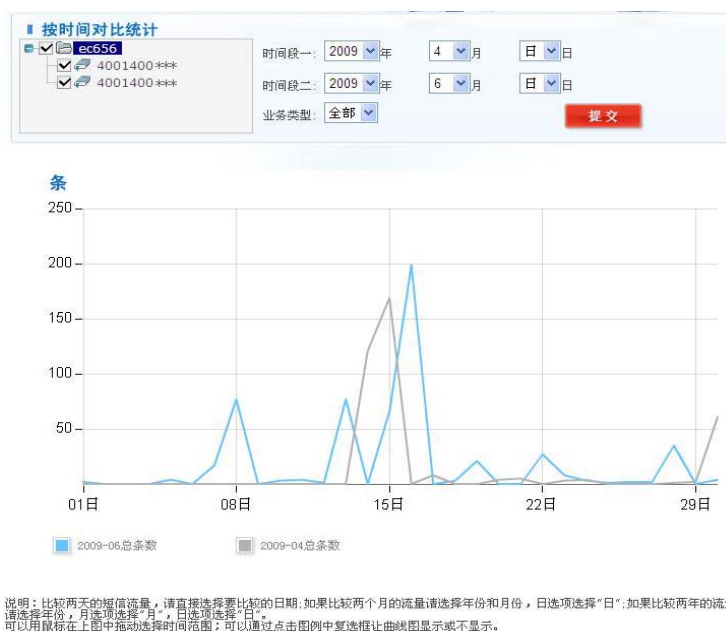


图 17：按时间对比统计

### 三、业务办理

集团客户开通移动 400 服务时，需要填写《中国移动 400 业务开通申请单》，受理完成后企业即可使用移动 400 服务。另外，集团客户在业务开通后会收到移动 400 自助服务网站的登录用户名和初始密码。

集团客户可以登录移动 400 自助服务网站对功能设置进行更改。企业访问移动 400 网站（[www.chinamobile400.com](http://www.chinamobile400.com)）后输入正确的用户名和密码后即可登录。该网站为集团客户提供了功能设置、业务统计及短信发送等便捷服务。针对企业语音和短信流量的数据分析需求，移动 400 提供了强大的业务统计和数据分析功能。



## 四、咨询与建议

集团客户如在使用过程中如遇到问题,可拨打集团客户服务热线 10086 或者直接拨打专家热线 4001-400-400 进行咨询,将有专业的客服人员提供业务解答或投诉处理。

还可以登陆移动 400 自助服务网站进行更多了解,网址:<http://www.chinamobile400.com>。