

# 中国电信股份有限公司四川分公司文件

中电信川〔2008〕717号

---

## 关于印发《中国电信四川公司用户欠费及赠款管理办法（2008版）》的通知

各市、州分公司：

自2008年10月1日起，我公司正式承接CDMA业务运营。为规范全业务经营下用户欠费及赠款的处理规则，加强用户相关债权债务的管控工作，省公司根据集团公司《中国电信用户欠费及赠款管理办法》（中国电信市场〔2008〕65号文）的要求，在《关于印发四川省电信有限公司用户欠费管理办法的通知》（四川电信〔2006〕405号文）和《关于印发四川省电信有限公司用户欠费管理办法补充规定的通知》（四川电信〔2006〕944号文）的基础上，进一步拟定了《中国电信四川公司用户欠费及赠款管理办法（2008版）》，现印发你们，

请遵照执行。



二〇〇八年十一月二十八日

## 中国电信四川公司用户欠费及赠款管理办法 (2008版)

### 第一章 名词定义

#### 第一条 欠费分类

欠费包括用户欠费和运营商欠费。

(一) 用户欠费指电信用户(不包括其他电信运营商)应交而未交的电信业务使用费及其他相关费用。用户欠费包括普通固定电话、移动电话、小灵通、公话代办、互联网、基础数据、网元出租以及其他各类业务项下的用户欠费(如黄页、系统集成等);根据客户群类型,又可分为政企客户

欠费、家庭客户欠费和个人客户欠费。

（二）运营商欠费包括中国移动、中国联通等各家电信运营商所欠的网间结算费用、基础数据业务费用以及网元出租业务等费用。

## 第二条 用户欠费管理分类

为了便于管理，本办法将用户欠费区分为财务用户欠费和业务用户欠费。

（一）财务用户欠费是在财务帐上已经计列为收入的用户欠费。

（二）业务用户欠费是指为了防范风险，对收回可能较小的用户欠费，在财务帐上未确认收入，但仍在计费系统中统计的用户欠费。

## 第三条 有现金流账本和无现金流账本

（一）有现金流账本：指计费系统中用于记录用户缴纳的、尚未消费的预存款现金账本。

（二）无现金流账本：指计费系统中用于记录赠送给用户可以用于通信消费的，无现金流入的等价现金账本。

## 第四条 有关客户类型定义

移动用户						
	后付费			预付费		
	普通用户	红名单用户	三卡客户	普通用户	三卡客户	可靠用户
定义	除红名单、三卡客户以外的用户	免催免停的重要客户，即信用度高、客户价值大或具备战略合作意义的重要客户	钻石卡、金卡、银卡客户	除红名单、可靠客户以外的用户	钻石卡、金卡、银卡客户	没有恶意欠费及离网倾向的可以信任的用户，目前包括会员制三卡客户（钻石卡、金卡、银卡用户）和在网时间6个月并且连续6个月有正常通话记录的用户
动态管理		各分公司根据实际情况将特殊重要客户纳入“红名单”管理	按三卡客户的有关规定，由客户经理动态管理		按照三卡客户的有关规定进行管理，由客户经理动态管理	按可靠用户的有关判断条件，定期系统自动判断
固定电话（含小灵通），宽带						
	后付费		预付费			
	普通用户	红名单用户	普通用户	信用度客户		
定义	除红名单用户以外的用户	免催免停的重要客户，即信用度高、客户价值大或具备战略合作意义的重要客户	除信用度客户以外的客户	同移动		
动态管理		各分公司根据实际情况将特殊重要客户纳入“红名单”管理		按信用度客户的有关规定进行管理		

## 第二章 单一业务用户欠费管理原则

### 第五条 固定电话（含小灵通）后付费用户欠费

固定电话后付费用户欠费管理办法遵循《电信条例》第三十五条中相关规定，即：“对超过收费约定期限 30 日仍不交纳电信费用的电信用户，电信业务经营者可以暂停向其提供电信服务。电信用户在电信业务经营者暂停服务 60 日内仍未补交电信费用和违约金的，电信业务经营者可以终止提供服务，并可以依法追交欠费和违约金。”

对固定电话后付费用户的欠费管理仍按《关于印发四川

省电信有限公司用户欠费管理办法的通知》(四川电信〔2006〕405号文)和《关于印发四川省电信有限公司用户欠费管理办法补充规定的通知》(四川电信〔2006〕944号文)中相关规定执行。

作为固定电话业务的延伸，小灵通业务欠费管理完全比照固定电话。

#### 第六条 移动电话后付费用户欠费

《电信条例》第三十五条中规定：“经营移动通信业务的经营者可以与电信用户约定交纳电信费用的期限、方式”。

我省规则统一为：移动电话后付费用户在约定交费期内未足额缴纳通信服务费，在约定交费期结束后如欠费则实施单停，间隔15天后实施双停（约定交费期同现网定义），双停75天后欠费拆机，欠费拆机90天后号码才能重新启用。

#### 第七条 宽带接入后付费用户欠费

宽带接入后付费用户欠费管理仍按《关于印发四川省电信有限公司用户欠费管理办法补充规定的通知》(四川电信〔2006〕944号文)中相关规定执行。

#### 第八条 预付费用户欠费

固定电话（含小灵通）和宽带预付费用户的欠费管理仍按《关于印发四川省电信有限公司用户欠费管理办法补充规定的通知》(四川电信〔2006〕944号文)中相关规定执行。

移动电话预付费用户欠费小于信用度时单停，单停36小

时后用户仍未达到复机条件，通信双停。

用户充值后欠费金额小于信用度即复机。

可靠用户单停及双停：

对可靠用户白天不停机，在08:00-24:00时段内，当达到以上单停条件时，用户可暂缓停机，但当用户欠费超过15元限额时（即余额 - 15元时），即刻启用可靠用户停机。如果用户欠费没有超过15元限额，该用户在当天的24点由系统实施可靠用户单停，36小时后双停。

预付费用户双停90天后欠费拆机，用户拆机后号码需要冷冻3个月后才能再启用。

#### 第九条 其他电信用户欠费

对于除上述已明确的用户欠费，其他各类电信用户欠费必须遵照和用户的约定执行，即对于其他各类电信业务，必须和用户明确暂停服务和终止服务的条款。

#### 第十条 关于对用户服务协议的要求

对于《电信条例》未明确规定的移动电话用户、宽带用户、预付费用户以及其他业务用户，必须在用户服务协议中明确暂停服务和终止服务的相关条款，条款中的时间期限可以参考上述第五条 - 第九条。

### 第三章 组合套餐类业务用户欠费管理原则

#### 第十一条 约定原则

组合套餐类业务用户暂停服务和终止服务的时间必须在

用户业务服务协议或业务合同中明确相关条款，暂停服务和终止服务的执行必须严格遵照合同约定。

对于可以支付多个业务的预存款帐户，必须和客户约定在帐户费用不足同时支付多项业务时的扣费规则，并依据扣费规则确定暂定服务和终止服务的执行规则。

#### 第四章 客户信用度管理相关原则

上述第一章和第二章是用户欠费暂停服务和终止服务的基本原则，根据客户信用度情况，做进一步调整。

##### 第十二条 信用度客户

对于信用度高，欠费风险较小的重要客户或高端客户（含固定和移动用户），例如政府机关以及一些影响重大的企事业单位或个人，可列入信用度客户单独管理。所有信用度客户的管理必须有严格的审批流程和记录，并建立该类客户的动态调整机制（相关制度另文下发），用户信用度不得超过上年月平均消费额3倍。

第十三条 一站服务方式受理的跨域一点收费政企客户  
对于一站服务方式受理的跨域一点收费政企客户所属用户，各地纳入“免催免停”用户管理，该类用户的欠费暂停服务和终止服务的处理原则由该客户签约收费地的政企客户部根据客户实际欠费情况，按协议要求确定，并将相关指令发各涉及地执行，各涉及地不得擅自采取暂停服务和终止服务的措施。

## 第五章 欠费相关的计费和财务计收 及移动电话用户统计原则

### 第十四条 欠费后财务列收原则

暂停服务后，对未提供服务的业务不得确认相应的财务收入。

对于后付费用户发生的欠费，如果用户信用度较高或按照合同约定，在欠交一个月后仍未暂停服务的，欠交一个月后的后续服务收入不能继续计列财务收入。欠交时间未满一个月，按照计费系统实际出账数据计列收入。

我省红名单用户约定缴费期统一为12个月，各分公司业务部门须在用户协议中约定。

各级公司要针对财务用户欠费和业务用户欠费建立相应的追缴办法和责任机制，不断提高用户欠费的回收率。业务用户欠费回收后应在回收当期确认相应的财务收入。

对于预付费用户发生的用户欠费不确认收入，在用户补缴当期确认收入。

### 第十五条 欠费后计费系统处理原则

暂停服务后，计费系统不再对用户计列任何服务收入。

我公司计费系统具备对业务用户欠费单独统计的功能。

### 第十六条 移动电话用户统计原则

移动电话网上用户（在网用户）：包括剔除欠费时间达到3个月（欠交时间达到2个月）及以上的后付费移动电话用



户和剔除非激活2个月以上的预付费移动电话用户。

移动电话出账用户（计费用户）：包括剔除欠费时间达到1个月（即过了交费期未交费的用户）及以上的后付费移动电话用户和剔除当月非激活的预付费移动电话用户。

## 第六章 赠款处理规定

### 第十七条 赠款帐户要求

对于用户赠送给用户的话费或者可以消费其他通信产品的等价现金，必须在该用户的计费帐户中单独设立无现金流账本。

### 第十八条 赠卡及赠话费的处理方式

对于赠送给用户的全业务充值卡，在赠送当期一次冲减经营收入，具体冲减原则按照财务相关规定处理，在用户充值时计入有现金流账本，按照财务计收原则确认收入。

其中，赠送当期是指赠送卡从库存领取时点所属月份。

对于赠送给用户的话费，直接计入无现金流账本，不确认收入。

### 第十九条 无现金流账本优先扣减原则

如果一个用户既有有现金流账本，又有无现金流账本，且无现金流账本没有使用限制，即无现金流账本在使用时和有现金流账本无区别，用户消费时，必须先扣减无现金流账本，当现金流账本扣完后再扣减有现金流账本。若无现金流账本约定了消费限制，则按照约定先扣减无现金流账本，剩

余消费金额再扣减有现金流账本。

#### 第二十条 账本过期余额处理原则

对于无现金流账本中赠送话费到期未使用的，该部分话费额度作废，直接冲减账本余额，不确认收入；对于有现金流账本中的额度若约定了使用期限的，到期未使用的，需给予用户至少2 个月的激活期，激活期间不得确认收入，激活期间结束后，用户仍未进行激活的，即该用户放弃了激活费用的权利或已对该用户进行了注销处理，该部分过期话费成为沉淀话费，可以确认收入。

### 第七章 附 则

第二十一条 本办法自下发之日起生效。自本办法生效之日，我省各级公司于本办法生效前作出的有关欠费管理事宜的相关规定内容，与本办法不一致的，不再适用。本办法未涉及内容，仍按原有关欠费管理办法或实施细则的相关规定执行。

第二十二条 本办法由省公司市场部负责解释。

---

抄送：省公司领导，省公司市场部、政企客户部、家庭客户部、个人客户部、产品支撑部、企业信息化部、财务部、企业战略部、客户服务中心。号百分公司。

---

拟文部门：市场部

会签部门：企业信息化部、财务部。

---

中国电信股份有限公司四川分公司综合部      2008年11月28日印发