

第一章 概 述

一、为了有效地管理移动梦网 WAP 业务，促进 WAP 业务服务供应商（以下简称 SP）和中国移动合作发展业务，特制定本合作管理办法。

二、本办法是《移动梦网 SP 合作管理办法总则》针对 WAP 业务的细化和补充，将在《总则》的原则指导下，就与 SP 合作 WAP 业务进行说明和规范。如与此前 WAP 相关管理办法或规定有冲突，以本办法为准。

三、本办法适用于所有与中国移动合作，在移动梦网 WAP 门户总站（wap.monternet.com）上提供业务的全网 SP。面向各省移动梦网 WAP 门户省站的本地 SP，其合作管理办法可参照本办法制定。

四、本办法只涉及 WAP 业务，即通过 WAP 平台实现和使用的业务。对在移动梦网 WAP 门户网站接入，通过 WAP 方式定制或点播的其它移动梦网业务，如 JAVA、MMS、SMS 等，可参见相关业务的合作管理办法。

五、本办法的所有权、最终解释权、修订权归中国移动。

六、本办法自公布之日起正式生效。

第二章 业务介绍

第一节 WAP 业务定义

WAP 业务是基于 WAP 协议，通过 WAP 网关、WAP Portal 等网络平台，为移动用户提供无线数据业务服务的一种业务形式。中国移动的 WAP 业务通过移动梦网 WAP 门户网站（wap.monternet.com）进行展示、组织、管理。

第二节 WAP 业务分类

目前中国移动开展的 WAP 业务主要有以下一些种类：

- 1．通信社区类业务，例如邮件服务、聊天服务、社区服务等；
- 2．信息资讯类业务，例如各种新闻、生活资讯服务等；
- 3．娱乐游戏类业务，例如联网游戏、铃声图片下载、漫画等；
- 4．商务财经类业务，例如实时证券交易、财经信息等。

第三章 准入资格

第一节 基本准入资格

开展 WAP 业务的 SP 必须满足《总则》的准入资格要求，包括：

- （一）电信增值服务经营许可证或信息服务营业执照（复印件）；
- （二）提供银行开户许可证（复印件）；
- （三）如采用了第三方的信息资讯，需提供合法的资讯使用许可证明（复印件）；

第二节 WAP SP 准入资格

申请接入至移动梦网 WAP 门户总站的全网 SP 应具备以下条件：

- 1．SP 必须有业务内容准备，所提供的业务应具有特色和发展潜力，应具有广阔的市场推广前景。
- 2．业务内容必须合法健康，不得提供含色情、反动等非法内容的服务，不得违反国家的有关政策、法规。对于涉及版权的应用，应由 SP 负责解决与版权相关的一切问题，由此引起的法律纷争，中国移动不承担任何责任。
- 3．具有成熟的技术开发能力，主要技术人员应熟练掌握 WAP 相关业务规范和技术接口规范。
- 4．具有一定的公司规模与实力，保证必要的内容开发、维护、客服等所需的环境和人员条件。其中，公司注册资金应不低于 100 万元人民币。
- 5．合作唯一性：在 WAP 业务的合作上，合作必须具有排他性，即已经与其他网络运营商进行 WAP、彩 e 等业务合作的 SP 不具备准入资格。

6. 合作信誉：在短信等其他梦网业务上合作过程中，有违规行为并产生不良影响的 SP，中国移动可以不予合作。

第四章 业务管理流程

第一节 新业务受理流程

（一）递交申请：SP 应就本次申请的业务于每月 5 日前向业务受理部门（目前为中国移动通信集团公司数据部）提交相应的申请资料，包括申请资格证明、《移动梦网 WAP 门户总站业务合作申请表》、商业计划书等。

1. 申请资格证明包括：企业营业执照（复印件）、电信与信息服务业务经营许可证（复印件）、银行开户证明等。

2. 《移动梦网 WAP 门户总站业务合作申请表》可在移动梦网网站 www.monternet.com 上下载。（见附件一）

3. 商业计划书应包括市场预测、收益分析、合作方式、产品组织、营销渠道、推广策划等内容。

（二）初步评估：业务受理部门在接到符合要求的申请后，在 5 个工作日内对该业务进行初步评估，决定是否接受申请，并给予相应回复。

（三）实验室测试：

1. 接口准备：对于已接受的申请，业务受理部门将在 1 个工作日内向 SP 提供《WAP 业务应用程序接口规范》（见附件二）。SP 在收到规范后应按要求进行接口程序的开发。

2. 提交实验室：在接受申请的同时，业务受理部门在 2 个工作日内，向应用测试实验室（以下简称实验室，目前为爱立信合作开放实验室）提出业务测试需求。

3. 制定测试计划：实验室在接到业务受理部门应用测试需求后的 2 个工作

日内,应就该项业务测试做出测试时间安排表,并将该时间安排通知业务受理部门。

4. 进行测试:实验室应按测试时间安排业务测试,测试内容按照《中国移动 WAP 业务应用测试规范》进行,见附件三。在完成测试后 5 个工作日内向业务受理部门提交测试报告。

(四) 现网接口测试:SP 应用服务在通过实验室应用测试后,业务受理部门在 1 个工作日内,提交相关网络部委托 MISC 平台维护组进行接口的测试。接口测试应在 5 个工作日内完成,如果是第一次接入的 SP,接口测试应在 10 个工作日内完成。

(五) 局数据配置:接口测试通过后,业务受理部门对该业务分配业务代码,对新 SP 分配 SP 代码,并将业务代码、SP 代码和计费信息提交给相关计费中心、网络部,由计费中心、网络部进行局数据设置。

(六) 业务开通:局数据设置生效后,业务受理部门在 12 个工作日内安排业务的开通时间,正式通知 SP,并负责与 SP 签署合作协议明确双方的权利义务。

(七) 为了避免 SP 盲目申请,保证业务受理和接入测试的成功率,因 SP 主观原因准备不足(如无网站内容等),经移动公司和实验室尽力配合,在某一个环节无法通过的,退回 SP 业务申请,不再继续下一流程,并在三个月内不再予以受理。

第二节 业务变更流程

业务变更分两类:

(一) 如果 SP 对业务进行程序性接口改动或者模块更换,将视为新业务申请,必须重新按新业务申请流程进行申请;

(二) 如果 SP 只是对原有业务进行非程序性接口改动,如局部链接内容修改、计费 URL 地址改动等,则按如下流程进行:

1. SP 于每月 5 日前,向业务受理部门递交《WAP 业务变更申请表》,详见

附件四。

2. 业务受理部门将对该变更申请进行审批，在 3 个工作日内给予回复。

3. 对于审批同意的变更申请，如果是计费价格方面的变更，业务受理部门把该申请提交计费中心，并在下一个计费月进行正式变更；如果是非计费价格等原因的变更，业务受理部门把该申请提交相关网络部，委托 MISC 平台维护组在 5 个工作日内完成变更。

第五章 业务内容管理和维护

第一节 业务设计要求

一、SP 提供的移动梦网 WAP 业务应界面统一、使用方便、内容新颖实用。其中有关 WAP 页面的设计应严格遵照《移动梦网 WAP 门户 SP 业务开发规范》实施，详见附件五。

二、WAP PUSH 业务是 WAP 服务平台功能之一，如果 SP 需要提供该类业务，必须进行申请，由中国移动负责组织实施。

三、梦网 WAP 业务必须满足移动梦网要求的服务质量指标。

1. 忙时链接成功率应不小于 98%。

2. 网络时延(指从 WTBS PING SP 服务器的环回时延)应不大于 100 毫秒。

3. SP 响应时延(指从 WTBS 发出业务请求到 WTBS 接收业务响应的时延)应不大于 500 毫秒。

四、移动梦网 WAP 业务必须遵循《移动梦网 WAP 门户 SP 业务应用程序接口规范》。

第二节 内容管理要求

一、未经中国移动书面同意，SP 不得单方面通过移动梦网 WAP 主站向用户提供协议规定以外的其他服务，或在已经提供的服务中增加不同类别的服务。

二、SP 所提供的应用服务的内容，不得再提供给其他通讯运营商或 WAP 网站，不得在其自有网站上继续提供同样的服务。

三、SP 可选择在移动梦网 WAP 主站上提供全国服务，也可选择在移动梦网 WAP 各省资源站上提供地方服务。但对同一内容的服务，在总站和各省站上的信息费资费标准必须一致。

第三节 新业务上线的管理

一、新上线的 WAP 业务享有在 WAP 门户“最新推荐”栏目里被推荐的权利，推荐期为接入时所属自然月。

二、WAP 新业务在推荐期内应同时在该业务所属的分类栏目内出现，在所属栏目内的位置由中国移动安排。

三、每项 WAP 新业务应向用户提供免费体验，包月业务免费体验的时间不超过一个月。按次业务免费体验的次数最低不少于 3 次，最多不超过 10 次。

四、WAP 新业务在推荐期过后，该业务是否保留在“最新推荐”中由中国移动根据业务情况予以安排。

第四节 业务维护分工

一、维护界面划分

移动公司与 SP 的维护分工界面包括以下几部分：

1. 短消息系统与 SP 的维护分工界面是移动公司短消息网关设备到 SP 设备的接口。

2. WAP 系统与 SP 的维护分工界面是移动公司 WAP 系统防火墙与 SP 的接口。

3. GPRS 系统与 SP 的维护分工界面是移动公司 GPRS 系统防火墙与 SP 的接口。

4. MISC 系统与 SP 的维护分工界面是移动公司 MISC 系统 WTBS 与 SP 的接口。上述接口可能是专线，也可能是 internet。

5. 接口内侧设备由移动公司维护部门负责维护，接口外侧设备由 SP 负责维护。对于专线 SP，接口线缆及其连通性由专线申调方负责维护，对方予以配合。

二、维护职责分工

1. 移动公司进行重大局数据修改、网络调整或进行软件修改等，涉及与 SP 有关时，应事先书面通知 SP，需要时 SP 应予以配合，并将完成情况书面反馈移动公司。

2. SP 进行重大数据修改或网络调整，影响业务或需移动公司配合时，应事先书面通知集团公司，集团公司应通报各省公司。

3. 移动公司和 SP 双方都有责任对提供的业务进行定期测试，保证其可用性。发现问题及时与对方联系处理。

4. 在发生故障及有用户申告时，移动公司与 SP 应首先检查自己所维护的设备，以确保自维设备无故障，同时应协助对方做好排障的配合和处理结果的反馈工作。

5. 移动公司和 SP 应设固定联系人，在日常维护中，SP 发生故障时，应及时通报集团公司，集团公司应通报各省公司。

6. 双方应确保自身的网络和业务安全，不给对方的系统和业务造成危害。

7. SP 应按照国家相关法律法规等的要求，保证其信息内容的合法性。

8. SP 应积极配合移动公司进行各类测试和调查工作。

第六章 商务模式与计费结算

第一节 商务模式

一、中国移动与 SP 双方，本着诚实、守信、双赢的原则，共同遵守相关业务管理规定和双方签订的合作协议，为移动梦网用户提供优质服务。

二、中国移动作为提供通信平台的电信运营商，向各 SP 有偿提供 WAP 业务运营的业务平台和门户，并利用业务支撑系统，向各 SP 提供有偿的信息服务费

三的代计费与代收费服务。

三、收益分配：使用 WAP 业务产生的全部通信费、应收信息服务费收入的 15% 归中国移动，应收信息服务费收入的 85% 归 SP。

第二节 信息服务费资费原则

1. WAP 业务的信息费可以计次，也可以包月。
2. 按次计费的 WAP 业务，信息服务费原则上每次不能超过 3 元；包月类业务，信息服务费原则上每月不能超过 10 元。
3. 除非中国移动批准的免费业务以外，信息服务费不能低于成本价。
4. 中国移动有权参与信息服务费的定价，并具有否决权。
5. 对于同一业务，如在移动梦网总站和各地方移动省站同时提供，应制定相同的信息服务费价格。

第三节 计费原则

1. 原则：用户与 SP 提供的收费 WAP 服务之间必须存在业务订购关系。只有用户认可并定制的业务（即存在业务订购关系）才能够计费。

2. 免费试用：SP 必须保证用户使用业务前充分知悉业务内容、形式和资费。业务在用户先定制后使用的原则下，必须提供免费试用的业务内容，用于在定制业务的界面中在用户定制业务之前向用户提供。

3. 计费周期：移动梦网 WAP 业务的计费周期为每自然月的 1 日至本月最后一天。

4. 中国移动有权对无效用户号码、非业务开通范围的用户号码产生的信息费不予计费。

5. WAP 门户网站可以作为短信、彩信、JAVA 等其他业务的接入入口，作为其他业务的定制、点播方式，但信息费的计费仍然由原有业务平台实现。

6. 任何 WAP 业务（通过 WAP 业务平台使用和实现的业务服务）不允许通过其它短信等移动梦网业务技术平台进行代计费、代收费。不允许 SP 在自己的网站上提供 WAP PUSH 的 WAP 业务并通过短信来代计费、代收费。

第四节 结算办法

一、结算依据

1. 全网 SP 业务结算点为业务受理部门（目前为中国移动数据部），计费依据以 WAP 门户的运营平台中央 MISC 平台的计费话单为准，结算依据以中国移动清算中心提供的结算单为准。

2. 如 SP 认为计费结算数据存在误差，且差异超过 5%，可按中国移动的投诉流程进行投诉。如发生退费、罚款、补差等情况，与 SP 结算的费用将按照“先

结算、后补差”的原则进行。

二、结算标准与结算周期

中国移动按月与 SP 进行结算，结算费用为应收信息费的 85%。

三、结算点

移动梦网 WAP 门户总站业务，为全网统一受理、统一接入、统一计费、统一管理的业务，因此，结算点在集团公司。

四、结算流程

1. 中国移动计费业务中心在计费周期结束后，于次月 10 号之前，把产生的信息费清算单提交集团公司财务部，同时下发各个移动分公司。

2. 各个移动分公司在收到信息费清算单后，按照应收信息费的 85%，在次月 20 号之前把结算信息费划至集团公司财务部。

3. 集团公司财务部把实际收到的结算信息费与信息费清算单核对无误后，在次月月底之前支付给 SP。

第七章 宣传推广

第一节 推广原则

1. WAP 业务作为中国移动“移动梦网”业务的一部分，在宣传上应遵从中国移动的统一部署，双方相互配合，共同制定和实施市场推广计划。

2. 中国移动的 WAP 业务推广以中国移动推广为主，内容包括“移动梦网”、“Monternet”和其中的主要分类应用，以“移动梦网”品牌统一出现，原则上不单独宣传推广 SP 品牌。

3. SP 也可以针对其业务进行品牌宣传和推广，但应在中国移动认可，宣传资料应事先由中国移动确认的情况下进行。

第二节 宣传内容

一、SP 与中国移动合作进行营销推广

1. 中国移动和 SP 具体协商，确定业务宣传资料。
2. 在进行“移动梦网”WAP 门户总站的宣传时，中国移动会对 SP 的业务内容进行整合，在突出移动梦网品牌的同时，宣传 SP 提供的各种应用。

二、SP 自行进行营销推广时，自主宣传资料：

1. 必须宣传移动梦网门户网站 wap.monternet.com。
2. 宣传的 WAP 业务是从中国移动 WAP 门户网站进入的业务。
3. 必须同时标注“移动梦网”的 logo。
4. 必须宣传的业务要素包括：分类栏目、内容、价格、定制方法、适用手机等。
5. 向用户说明如何取消业务：在“我的梦网”中选择“取消定制”然后再选择要取消的业务。
6. 在宣传过程中注明业务为与中国移动合作推出。
7. 经中国移动批准或委托要求时，可以使用中国移动通信企业标识和中国移动客服电话。
8. SP 自主宣传的内容，引起的法律纠纷，与中国移动无关，法律责任由 SP 自行承担。

第三节 整合营销

一、为促进 WAP 业务的发展，中国移动会有选择地与优秀的应用服务进行整合营销，并提供包括自身宣传营销渠道及其他的营销推广资源。

二、根据整合营销成本的高低，中国移动与参与整合营销的 SP 在协商一致

的基础上解决营销费用问题。

三、因 WAP 业务在一定程度上需要手机终端的配合，中国移动鼓励提供移动梦网 WAP 服务的 SP 与手机终端销售商合作，利用手机销售渠道等资源，对业务进行捆绑和营销推广。

第八章 客户服务

第一节 客户服务的原则

中国移动通信集团公司作为各 WAP 业务的统一管理者，拥有各业务的用户资料情况和用户计费情况，因此主要由中国移动负责网络与计费方面的客户服务工作，并且由 SP 协助投诉处理；主要由 SP 负责业务内容方面的客户服务工作。

第二节 客户服务分工

一、中国移动负责处理由于通信网络问题、计费问题等引起的客户咨询、申告和投诉，并必须对 SP 转交的客户投诉予以及时处理和应答。

二、各 SP 负责处理客户对其所提供的应用服务或内容的咨询、申告和投诉，并必须对中国移动转交的客户投诉予以及时处理和应答。

三、双方有责任紧密配合，共同解决客户投诉中出现的连带问题，确立首问责任制，并且由最先受理的一方负责跟踪投诉的解决情况，另一方应给予协助解决。

四、对于受理的咨询投诉，属于手机终端的问题，无论是移动还是 SP，都应尽量帮助用户解决，在无法解决的情况下，建议用户向手机终端厂家或销售商

咨询投诉解决。

五、双方可以定期进行咨询、投诉、处理情况的交流，以保证进一步良好服务的开展。

第三节 客户服务要求

一、为保证客户正常使用移动梦网业务，双方应建立长期、稳定、方便、有效的客户服务体系，设立专门的业务咨询、资费查询、申告投诉受理渠道和机构。

二、各 SP 在设置专门的客户服务机构时，必须具备以下客户服务热线：

1. 客户服务电话：应设有 7×24 小时服务热线电话，至少要求为直线电话，有条件的应设立 800 被叫付费电话。

2. 客户服务联系人手机：

(1) 固定手机号码。

(2) 24 小时开机。

(3) 不允许呼转

三、客服渠道的宣传

SP 应对客户服务渠道通过多种形式进行清晰明确的宣传，

1. WAP 业务内容中必须宣传客服电话。

2. 其他宣传渠道包括但不限于网页、宣传册、平面及电视广告等形式。

四、客户服务质量要求：

1. 客户服务响应速度：必须在 2 小时内给客户予以答复，并在 48 小时内解决客户投诉，保证客户满意。

2. 客户服务电话接通率不低于 80%，客服联系人电话接通率不低于 95%。

五、客服内容

1. SP 应向用户提供业务内容的咨询、业务使用咨询、资费标准查询、适用手机查询等以及对业务服务质量的各类投诉。

2. 但业务订购关系、信息费计费的详单查询以移动提供的详单查询为主，

SP 不得向用户提供信息费计费的详单查询。

六、客服资料管理

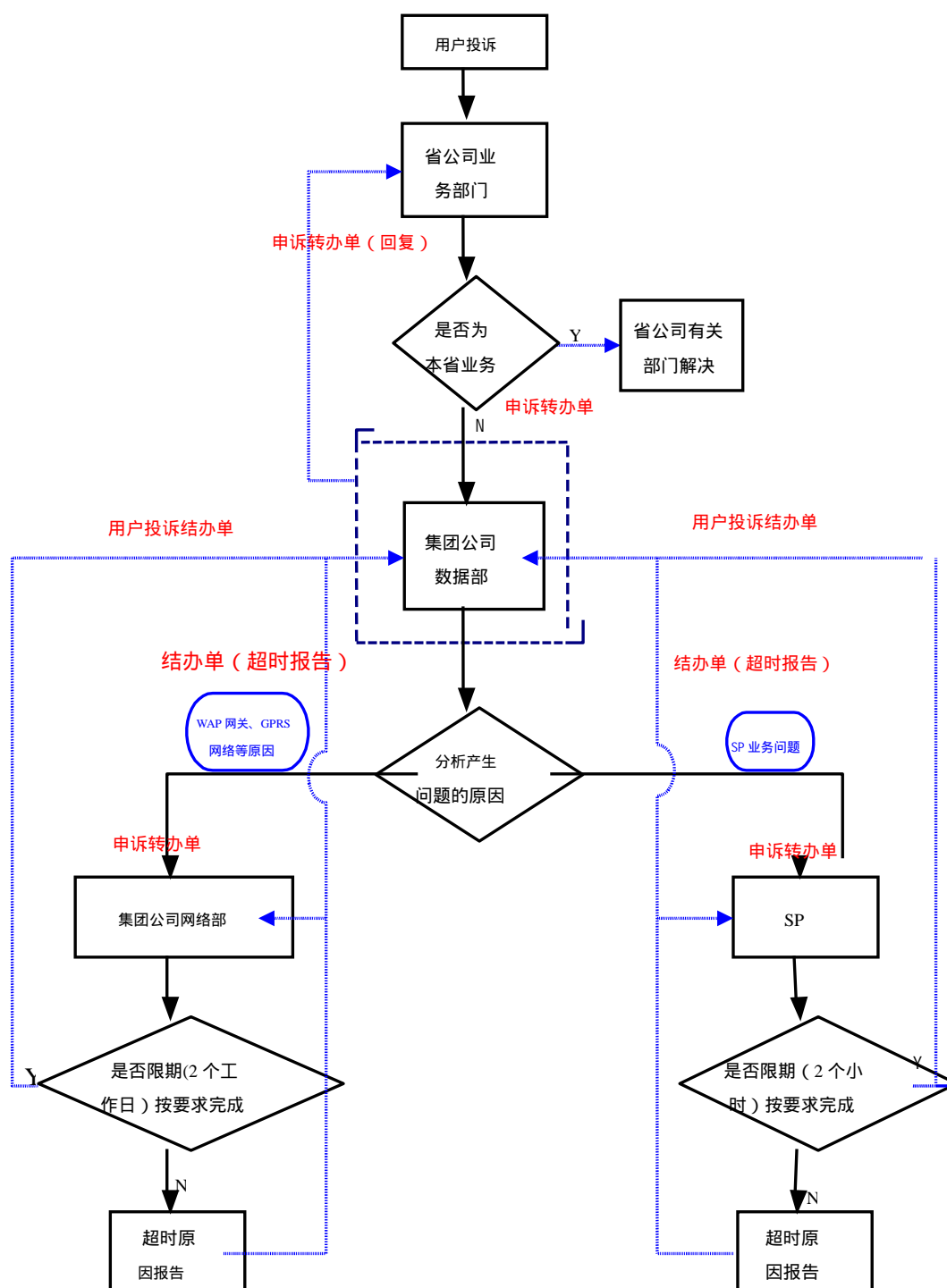
1. 客服资料应包括客服电话、邮件、联系人及联系方式等内容。
2. 各 SP 应在业务申请时、业务正式推广或业务更改前 15 个工作日，提交相关的客服资料。
3. 各 SP 在搬迁、人员变动等原因，导致客服资料变化的，应提前 15 个工作日提交更新的客服资料，但客服联系人的联系电话在合作期间不允许变更。

第四节 客户服务流程

客户服务流程图如下：

基于 GPRS 的 WAP 业务

用户投诉处理流程



第九章 考核管理办法

为创造公平竞争的市场环境,维护移动梦网业务市场秩序,提高移动梦网网络资源和市场资源的配置效率,中国移动将本着“公平、公正、公开”的原则,对合作 SP 进行考核,并根据考核结果实施优胜劣汰。

第一节 竞争机制

一、SP 数量竞争：

1. 在业务发展初期,为丰富业务内容,鼓励 SP 竞争,原则上一种应用服务可以由两家以上的 SP 提供,但将根据实际情况对提供同种业务的 SP 数量进行限制。

2. 在业务发展较为成熟的阶段,由于门户资源有限,为避免恶性竞争,中国移动将根据情况对核心和优秀业务进行重点推荐和保留,对提供此类业务的 SP 数量进行限制,其他业务则可以充分开展竞争。

二、新业务推荐和热点推荐

新业务上线、或优秀业务将获得在菜单中单独推荐的权利。

1. 新业务推荐：新业务上线时,将在上线的一个自然月内,被排列在“新业务推荐”栏目中。

2. 热点推荐：连续三个月业务量排名靠前(5%)的业务,将有机会被排列在“热点推荐”栏目中。热点推荐将每月根据业务量排名进行更新。

三、菜单排列竞争

所有业务在每一个栏目中,将根据每个月的业务考核(具体见本章第二节)进行排名,业务排名靠前的业务,菜单排列也靠前;业务排名靠后的业务,菜单排列也靠后。

第二节 综合考核办法

中国移动根据“以维护市场秩序为基础,以促进业务发展为根本目标”的原则,通过末位淘汰制和择优升级的办法,促进紧密型和半紧密型合作伙伴不断提高服务质量。

一、考核周期:

中国移动对 SP 的考核按考核周期分为月考核、年中考核和年末考核三种。中国移动通信集团公司对全网业务 SP 进行年中考核和年末考核,各省公司需对从本地接入的 SP 进行月考核、年中考核和年末考核。

二、考核办法:

考核分数采用“积分制结合加扣分制”,按照各考核要素的权重和指标进行计算。中国移动定期对所有合作 SP 进行统计和综合考评,定期向各省及合作 SP 通报考核结果,建立全国合作 SP 的信息共享制度。对优秀 SP 进行张榜推荐,对违规严重或业绩不佳的 SP 建立黑名单制度,并实行优胜劣汰的竞争机制。

为了给新进入的 SP 提供公平竞争基础,新 SP 在接入后第四个月开始参加考核。

三、具体考核细则

1. 积分制原则

(1) 业务考核:中国移动对移动梦网 WAP 门户的业务按照业务首页点击次数比率(18%)、业务流量比率(12%)、使用用户数比率(25%)、首页点击次数增长率(10%)、使用用户数增长率(14%)、业务产生流量增长率(6%)、信息费收入比率(10%)、客户满意度(5%)。

(2) SP 考核:中国移动对移动梦网 WAP 门户提供业务的 SP 按照业务考核指标(70%)和合作满意度(30%)进行积分考核。

2. 积分指标

(1) 业务考核积分制(以单个业务为要素)具体指标计算方法如下:

首页点击次数比率：此要素旨在衡量业务受用户欢迎程度。

计算方法为： A/A

A =业务当月首页点击次数

A =所有业务当月首页点击次数

权重：18%。

业务流量比率：此要素旨在衡量业务对移动数据网络业务量的贡献度。

计算方法为： B/B

B =业务当月产生流量

B =所有业务当月产生流量

权重：12%。

使用用户数比率：此要素旨在衡量业务对移动数据网络用户群的贡献度。

计算方法为： C/C

C =业务当月使用用户数；

C =所有业务当月使用用户总数。

权重：25%。

首页点击次数增长率：此要素旨在衡量业务的增长潜力，为新业务提供公平竞争基础。

计算方法为： D/D

D =业务当月与上月相比首页点击次数增长率，即（当月首页点击率 - 上月首页点击率）/（上月首页点击率）

D =所有业务当月与上月相比首页点击次数增长率

权重：10%

业务产生流量增长率：此要素旨在衡量业务的增长潜力，为新业务提供公平竞争基础。

计算方法： E/E

E =业务当月与上月相比产生流量增长率，即（当月业务流量 - 上月业务流量）/（上月业务流量）；

$E = \text{所有业务当月与上月相比产生流量增长率}$

权重：6%。

使用用户数增长率：此要素旨在衡量业务的增长潜力，为新业务提供公平竞争基础。

计算方法为： F / F

$F = \text{业务当月与上月相比使用用户数增长率，即（当月使用用户数 - 上月使用用户数） / （上月使用用户数）；}$

$F = \text{所有业务当月与上月相比使用用户数增长率。}$

权重：14%。

信息费收入分成比率：此要素旨在衡量合作 SP 对中国移动带来的数据业务收入贡献。

计算方法为： G / G

$G = \text{业务当月给中国移动带来的梦网 WAP 门户的信息费分成收入（所有信息费收入的 15%）；}$

$G = \text{当月梦网 WAP 门户所有业务的信息费分成总收入。}$

权重：10%。

客户满意度：此要素旨在衡量客户对业务的满意程度。

计算方法为： $(1 - H/B) / (1 - H/B)$

$H = \text{当月业务的投诉量} * 10；$

$B = \text{当月业务的使用客户数；}$

$(1 - H/B) = \text{当月客户对业务的满意率；}$

$(1 - H/B) = \text{当月客户对所有业务的满意率}$

权重：5%。

（2）SP 考核积分制（以单个 SP 为要素）具体指标计算方法如下：

业务考核指标：此要素旨在衡量 SP 提供的所有业务的质量。

计算方法： J / J

$J = \text{SP 所有业务的平均得分，即（所有业务得分总和） / （提供业务数）}$

$J = \text{所有 SP 业务的平均得分总和}$

权重：70%

合作满意度：此要素主要考察合作 SP 在日常业务管理、营销推广等方面的响应速度，旨在提高日常工作中的合作配合效率。

计算方法： I/I

$I = \text{SP 当月合作满意度得分，满分为 5 分；}$

$I = \text{所有 SP 当月合作满意度得分总分}$

权重：30%

四、积分计算方法

1. 业务积分计算方法

业务积分 = $18\% * (A/A) + 12\% * (B/B) + 25\% * (C/C) + 10\% * (D/D) + 6\% * (E/E) + 14\% * (F/F) + 10\% * (G/G) + 5\% * [(1-H/B)/(1-H/B)]$

2. SP 积分计算方法为：

$\text{SP 积分} = 30\% * (I/I) + 70\% * (J/J)$

对于全网 SP，为便于察看和比较所有 SP 积分，最后将以上算法得到的所有 SP 积分扩大 10000 倍，每个 SP 得到的最终积分为其占有所有 SP 积分之和的万分比。

五、加分、扣分制

对于出现以下情况时，将对按上述积分制计算出来的 SP 积分进行加分或扣分：

（一）一般性加减分

1. SP 服务原因造成 SP 的服务发生故障中断将被扣分，临时暂停服务（不超过 4 小时）扣 4 分/次，暂停服务超过 4 小时扣 8 分/次，内容未及时更新扣 2 分/次。

2. 由于 SP 的原因造成用户计费或收费错误（多收）的，扣 10 分/次。

3. SP 客户服务响应时间超过 2 小时，扣 2 分/次，解决客户投诉的处理时间超过 48 小时，扣 3 分/次。

4. 根据 SP 客户服务电话接通率检查情况：

接通率高于 95%加 4 分，90%~94%加 3 分，80%~89%加 2 分。

接通率为 70%~79%扣 2 分；50%~70%扣 4 分；低于 50%扣 8 分。

5. 达到中国移动网络测试要求：加 5 分；

未达到中国移动网络测试要求：扣 5 分；

6. 满足宣传要求：加 3 分；

不满足宣传要求：扣 3 分

违反管理办法处罚扣分

（二）违规扣分

合作 SP 在业务开展过程中，违反移动梦网合作 SP 管理办法总则及各业务分册要求，除被处以以下处罚外，还将从 SP 积分中扣分。

（1）处以通报批评处罚：扣 10 分/次

（2）导致媒体对移动梦网业务负面报道：扣 10 分/次

（3）处以暂停新业务申请处罚：扣 15 分/次

（4）违反保密协议，泄露合作方信息：扣 20 分/次

（5）推迟结算：扣 20 分/次

（6）不予结算：扣 30 分/次

（7）收取违约金：扣 40 分/次

（8）限期整改：扣 50 分/次

（9）暂停合作：扣 60 分/次

（三）恶性事例扣分原则

发生以下恶性事例，将被处以罚没协议违约金及各扣 60 分，直至强制退出的处理。

（1）开展纯代收费：利用短信等业务平台对 WAP 业务、其他数据业务等进行代计费、代收费。

（2）恶意欺诈用户：宣传与实际不符、诱导用户不知情定制等。

（3）故意计错费：因 SP 原因造成多扣用户费用、计费错误等。

（4）未经用户许可，向用户发送 WAP PUSH 等任何形式的广告。

第十章 奖惩办法

中国移动将根据 SP 考核结果或日常合作中出现的违规问题，对 SP 进行公开、公平的奖惩。对于评估排名靠前（不超过合作 SP 总数的 20%）的 SP，中国移动将组织向客户进行大力推介，并可对某些使用量大、投诉率低的特色业务进行重点宣传，并在客户服务、网络资源开放和新技术接入上进行深入合作。在双方合同期满后，优先与该 SP 续签。对连续三次排名靠后的 SP（约 10%），或出现重大客户投诉、计费错误、群发广告等违约行为的 SP 予以处罚，直至中国移动将强制其退出。具体奖惩措施如下：

一、奖励措施

- 1．通报表扬：对优秀 SP 进行通报表扬。
- 2．奖金：设立专门的奖励基金，对有突出贡献的 SP 予以物质奖励。
- 3．菜单推荐、靠上排列、提高菜单级别。
- 4．营销推广支持：纳入整合营销的范围，对 SP 的业务进行优惠或免费的营销推广。
- 5．新业务开发支持：对 SP 新业务开发提供信息、技术支持或优先支持。
- 6．战略合作：对考核成绩优秀，并与中国移动专注于同一目标市场 SP，中国移动可考虑建立战略合作伙伴关系，优惠使用中国移动的网络资源，业务数据共享，进行多层次、全方位的合作。

二、惩罚措施

SP 违反本管理办法中相关规定内容以及有下列行为的：

- 1．在业务开展过程中，影响移动通信网络正常运作和出现重大安全漏洞、隐患的现象；
- 2．用户投诉比率非常高，造成恶劣影响；
- 3．采用不正当手段推广业务、进行不正当竞争或恶意欺诈，并对中国移动

和其他 SP 开展业务造成不良影响；

4. 违反本细则“SP 系统开发和维护要求”“市场宣传和推广管理”部分的规定或违反双方合作协议相关条款。

5. 与其他运营商进行类似平台的相同业务内容的合作。

中国移动将视事件的严重程度，采取警告、罚没代收信息费、暂停业务直至停止合作等处罚办法：

(1) 通报批评：对全网 SP 以及本地 SP 的违规情况或违规操作予以通报，并在中国移动内部建立黑名单，半年内不得与其他省进行类似合作。

(2) 暂停更新业务：暂停新业务的审批。

(3) 阶段性中止结算：1~3 个月暂不结算，原结算金额抵扣协议违约金。

(4) 收取违约金：根据合同约定，向中国移动支付违约金，弥补由于 SP 原因给中国移动的造成的损失或成本的增大。

(5) 向媒体和客户公开致歉：在媒体上造成负面影响的违规事件，SP 必须在 2 家以上公开的媒体上（包括 1 家全国性媒体和曝光媒体）进行公开致歉，并向涉及的所有客户做点到点的致歉。

(6) 限期整改：根据中国移动的要求对自身网络技术、客户服务、业务逻辑营销推广等进行整改，整改期间不代收信息费，但 SP 的不均衡通信费照常收取。

(7) 终止合作：中国移动由于以下两种原因将与 SP 提前终止合作。中国移动原则上两年内不再受理被强制退出的 SP 重新递交的新合作申请。

SP 在流量考核中被强制退出：对于连续三个月考核结果居后 5% 的 SP（提供特殊业务的 SP 除外），中国移动将根据优胜劣汰的原则与其终止合作。

SP 因违规而被强制退出。

第十一章 SP 投诉流程

参见《移动梦网 SP 合作管理办法》的《总则》部分和《短信业务分册》部分。

附件一：

移动梦网 WAP 门户业务合作申请表

以下由申请 SP 填写					
1. 申请公司基本情况：					
公司名称	中文：				
	英文：				
公司地址					
通信地址		邮政编码			
营业执照号		税务登记号			
注册资金					
开户银行		银行帐号			
公司总负责人		联系方式			
公司财务负责人		联系方式			
公司技术负责人		联系方式			
项目协调人	姓名		电话		传真
	职务			E-MAIL	
	通信地址			邮政编码	
所提供的附件	1. 营业执照副本复印件； 2. 税务登记副本复印件； 3. 信息产业部电信增值业务经营许可证； 4. 相关业务经营许可文件； 5. 提供业务具体内容； 6. 业务策划案				
2. 与中国移动的合作情况：					
是否与中国移动合作过	是 否				
服务代码	有（请注明：否）	业务开通时间			
业务覆盖范围	1. 全网业务 2. 地方业务（请说明）：				
提供服务类型	1. 内容/应用服务 2. 电子商务 3. 金融 4. 位置服务 5. 娱乐 6. 其它应用（请说明）				

接入方式	1.Internet 2.专线					
收费及 结算方式	不代 收费	代收费	按月以帐单结算			
			分批付款			
			其它方式 (请说明):			
3 . 本次申请业务情况 :						
业务内容 :						
申请服务代码	是否	希望开通时间				
业务覆盖范围	1.全国 2.部分省市 (请说明)					
提供服务类型	1.休闲娱乐 2.交互通信 3.公众信息 4 电子商务 5.位置服务 6.其他 (请说明)					
链接 URL 地址						
业务简短 宣传语						
业务详细 介绍和说明						
4 . 收费及结算方式 :						
收费方式	代收费 不代收费					
代收费的 结算方式	按月以帐单结算					
	分批付款					
	其它方式 (请说明):					
收费标准						
5 . 技术方案 :						
网络技术和 测试负责人	姓名		电话		传真	
	职务		E-MAIL			
接入方式	1.Internet 2.专线					
主机位置						
域名或地址						
技术方案概述						

SP 自测结果		
对中国移动 测试环境要求		
申请表提交日期： 年 月 日	申请单位委托代表：	
以下由中国移动填写		
1. 业务申请受理情况：		
申请表受理日期： 年 月 日	中国移动受理委托代表：	
对应用服务的 初步评价		
是否接受 该项申请	1.接受 2.不接受	
2. 业务提交应用测试情况：		
提交日期： 年 月 日	提交委托代表：	
以下由开放实验室填写		
1. 业务应用测试受理情况：		
受理时间：	受理委托代表：	
对应用服务的 基本评估		
应用测试的 时间安排		
2. 应用测试总结情况：		
应用测试完成时间：	应用测试负责人：	
应用测试 是否通过	通过 不通过	
是否提交应用 测试报告	是 否	
测试报告提交时间：	提交委托代表：	
以下由中国移动填写		

测试报告受理时间：		受理委托代表：	
是否颁发中国移动应用测试认证书	是	否	
是否确定合作提供服务	是	否	
业务计划开通时间			

申请单位：_____ 授权委托人签字_____ 年 月 日

应用测试单位：_____

授权委托人签字_____ 年 月 日

受理单位：中国移动通信集团公司

授权委托人签字_____ 年 月 日

附件二

移动梦网 WAP 门户 SP 应用程序接口规范 (V1.5)

请在移动梦网网站 www.monternet.com

“移动 SP”频道下载

附件三：

移动梦网 WAP 门户 SP 业务应用测试规范

应用名称一：

应用名称二：

应用名称三：

...

公司:

网址:

联系人:

联系电话：

电子邮件：

年 月

应用一：

1. 测试站点:

2. 应用描述:

--

3. 应用类别：信息类

4. 技术标准：WAP

5. 测试流程

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">· 传输效率<ul style="list-style-type: none">- 流量的大小- 数据包的大小- 传输速度·应用设计- 结构及层次设计是否合理- 程序设计是否遵循 WML 语言规范- 应用设计是否符合中国移动业务规范· 用户界面友好性<ul style="list-style-type: none">- 应用菜单是否符合移动梦网设计规范- 菜单之间链接的准确性. |
|---|

6. 特点描述

--

7 . 问题与建议:

--

8 . 与梦网中现有类似应用比较

--

9 . 结论:

可否加入移动梦网：	是	否

附件四：

移动梦网 WAP 门户 SP 业务变更申请表

SP 名称				
SP 代码				
资费 更改（需提前一个月通知）	业务名及业务代码			
	原资费情况	包月	计次	元
	更改后的资费标准	包月	计次	元
	更改原因说明			
	生效时间			
业务名称 更改	业务代码			
	原业务名称			
	更改后的业务名称			
	更改原因说明			
	生效时间			

URL 地址 更改	业务名及业务代码	
	原 URL 地址	
	更改后的 URL 地址	
	更改原因说明	
	生效时间	
备注		
申请人：申请日期：		

附件五

移动梦网 WAP 门户 SP 业务开发规范 (V1.0)

附：业务规范补充要求

请在移动梦网网站 www.monternet.com

“移动 SP”频道下载