湖南放心用网王若春平迁新知还500流量一年次报条铁权版5G流量月包外呼脚本2022071118页

一、注意事项	1、基本要求： 1、禁语类：（禁销词、换留词、确认词均不可说） 根据中国移动通信集团有限公司市场经营部《关于进一步规范市场营销电话外呼、确保高质量发展的通知》中需规范禁销和添加词要求的要求，为呼入员营销过程中严禁使用或出现使用、赠送、返还、0元、免费用、免费赠、免费送、赠送、送给、和免费、和赠送、赠、礼券、电子券、0元购、预付款证、预留优惠、预扣办理、不要钱、无之抵扣必须抵扣款业务？、0元起购抵扣券等文案内容的词语及行为，请在受理方会员在抗津南外呼项目时严格执行，杜绝情况发生时上述禁用语。 2、规范类： 1、稳定相主本土，核实号码前三位是否在，在电话营销过程中发现号码本地号段的对象换人，需重新确认是否是本人，一定要确认到本土完整准确的了解业务内容； 2）请清楚活动资费、业务资费、业务生效时间、业务取消方式、业务取消费用、赠送优惠内容及使用规范。 3）如果客户在通话过程中表示“听不懂/不明白/不清楚”等此类意思时，坐席需重新介绍业务内容确保客户已明确知晓，不能在客户未明白达未理解的情况下为客户呈现方案建议。 4）针对客户提出为什么抵扣100元呼叫费用电话，拒绝工作日提醒，统一口径：尊敬的客户，您好！我扣除您话费是为了向您介绍您优惠的产品，提供更优惠的服务，如因此给您造成不便，我们深把抱歉。感谢您的理解与支持！ 5、改款本期提醒确认语“给您办理，好吗？”客户确认办理过程中，坐席需要重复、强调、主问提醒，如果客户回复“嗯、啊”等语气词或“行了、好了、知道了”等口语，需要再次试诚风险及确认。 6）语速适中、热情、不能怎快怎慢，不能突然提高音量，不能同业务人员交谈、不能同业务人员闲聊。 7）请按照最佳思路中对应的话术推荐，不可随意更换推荐话术造成无法办理。 8）所有业务办理成功后，需要提醒客户，如果有需要，请拨打客户回应时间，请从现必须停机，如客户回应时间，请在客户回应时间内，一定要按照客户的时间，如果

升档享折扣活动

适用地市：湖南

活动介绍

活动对象：
湘南移动拿运客户。

注：
1、有网龄满6意向的客户。
2、当月有办理网龄档的客户，需职消网龄折扣业务方可参与。

开始日期：2022/2/25
结束日期：2022/12/31
活动类型：话费优惠
活动简介：目标客户办理升档可享受折扣。

注：对于有网龄满6意向客户（有网龄网龄拍拍们的客户除外），换留专属可使用平档办理1折或七折优惠（除99667721升档享38元套餐七折换惠活动、99667719 升档享78元套餐七折特惠活动、99675569 升档享98元套餐七折特惠活动、99706625 升档享78元套餐八折换惠活动四个档次以外）

活动条件

互斥说明：

每个客户同一时间仅可办理一次，且不同档次之间互斥，不同折扣之间互斥；与终端类（包括值用购、模块化）、套餐折扣类、存费类互斥，不与宽带类、电视类活动（含存年包等系列活动）、未来提醒、彩铃年包等互斥。

活动内容

参与渠道：
营业厅前台、10086热线呼入呼出/"新商品专区"实际办理为准。

具体内容：

活动类别	优惠编码	优惠名称	最低套餐（元）	折后金额（元）	优惠金额（元）	活动期
目标客户升档享套餐7折	99667721	升档享38元套餐七折特惠活动	38	27	11	1年
	99667720	升档享58元套餐七折特惠活动	58	41	17	1年
	99667719	升档享78元套餐七折特惠活动	78	55	23	1年
	99675569	升档享98元套餐七折特惠活动	98	69	29	1年
	99667717	升档享119元套餐七折特惠活动	119	84	35	1年
	99667718	升档享139元套餐七折特惠活动	139	98	41	1年
	99668704	升档享169元套餐七折特惠活动	169	119	50	1年
	99668705	升档享199元套餐七折特惠活动	199	140	59	1年
	99675570	升档享239元套餐七折特惠活动	239	168	71	1年
	99675571	升档享299元套餐七折特惠活动	299	210	89	1年
	99675572	升档享399元套餐七折特惠活动	399	280	119	1年
	99675573	升档享599元套餐七折特惠活动	599	420	179	1年
目标客户升档享套餐8折	99706623	升档享38元套餐八折特惠活动	38	31	7	1年
	99706624	升档享58元套餐八折特惠活动	58	47	11	1年
	99706625	升档享78元套餐八折特惠活动	78	63	15	1年
	99706626	升档享98元套餐八折特惠活动	98	79	19	1年
	99706627	升档享119元套餐八折特惠活动	119	96	23	1年
	99706628	升档享139元套餐八折特惠活动	139	112	27	1年
	99706629	升档享169元套餐八折特惠活动	169	136	33	1年
	99706630	升档享199元套餐八折特惠活动	199	160	39	1年
	99706631	升档享239元套餐八折特惠活动	239	192	47	1年
	99706632	升档享299元套餐八折特惠活动	299	240	59	1年
	99706633	升档享399元套餐八折特惠活动	399	320	79	1年
	99706634	升档享599元套餐八折特惠活动	599	480	119	1年
目标客户升档享套餐9折	99706635	升档享38元套餐九折特惠活动	38	35	3	1年
	99706636	升档享58元套餐九折特惠活动	58	53	5	1年
	99706637	升档享78元套餐九折特惠活动	78	71	7	1年
	99706638	升档享98元套餐九折特惠活动	98	89	9	1年
	99706639	升档享119元套餐九折特惠活动	119	108	11	1年
	99706640	升档享139元套餐九折特惠活动	139	126	13	1年
	99706641	升档享169元套餐九折特惠活动	169	153	16	1年
	99706642	升档享199元套餐九折特惠活动	199	180	19	1年
	99706643	升档享239元套餐九折特惠活动	239	216	23	1年
	99706644	升档享299元套餐九折特惠活动	299	270	29	1年
	99706645	升档享399元套餐九折特惠活动	399	360	39	1年
	99706646	升档享599元套餐九折特惠活动	599	540	59	1年

活动规则

活动规则:其它;
1、活动的增后立即生效，办理后不可取消套餐升档类拍拍业务；办理当月套餐费用按天进行减免。

2、活动期内，客户不能办理停机保号、销号、过户、携号转网等业务，可办理套餐变更业务，但是不可变更套餐至活动原求档次以下，举例说明：客户原套餐为38元档，办理升档58享九折活动，套餐升档为58元，活动期内客户两次升档到99元，之后客户认为资源用不完要求降档，可降档到58元但或者78元档，但是不能低于98元。

3、已办理客户若升档/平档办理套餐变更，或功办增后享受全折扣金额和折扣时长均不作变更，举例说明：客户1月办理升档98套餐七折，每月减免29元，有效期至12月底，客户在3月进行套餐变更升档至119元，每月仍然减免29元，有效期仍然为12月底。

提醒服务

有无提醒：有
提醒内容：

活动	活动办理告知短信	到期短信	免填单	二次确认短信	电渠协议
升档享七折	尊敬的用户，您好！您已成功办理XX元档套餐七折特惠活动，XX元/月，折扣优惠期一年，活动期间需持续使用移动通信网络服务。【中国移动】	【到期提醒】尊敬的客户，您参与的XX元档套餐七折特惠活动已到期，从下月起将按照套餐原价收取套餐月费，请您知晓！【中国移动】	重要约定：您自愿参与湖南移动套餐升档XX元享七折特惠活动，活动有效期12个月，活动期内享受XX元套餐七折优惠，优惠价XX元/月。 客户自愿承诺在活动有效期内持续使用移动通信网络服务。如客户因个人原因要求提前解除合约，为保护国有资产不流失，客户自愿承诺对提前终止本合约给移动公司造成的实际损失以及移动公司方可得收益损失进行赔偿，具体赔偿金额=【第1部分产品的总价值（XX元）*未履行完的活动月份数/应履行完的活动月份数】*【1+30%】。如未履行的活动月份不足整月的，视为当月整月未履行【中国移动】	【二次确认短信】尊敬的客户，您好！您正在申请办理湖南移动套餐升档XX元享七折特惠活动，活动有效期12个月，活动期内享受XX元套餐七折优惠，优惠价XX元/月。活动期间需持续使用移动通信网络服务，如需提前取消需根据合约所赠送产品或服务价值（132元）将提前解约移动公司造成的损失予以赔付。回复“是”确定订购。回复其他内容或不回复，则不订购。【中国移动】	重要约定：（号码）自愿参与湖南移动套餐升档XX元享七折特惠活动，活动有效期12个月，活动期内享受XX元套餐七折优惠，优惠价XX元/月。 客户自愿承诺在活动有效期内持续使用移动通信网络服务。如客户因个人原因要求提前解除合约，为保护国有资产不流失，客户自愿承诺对提前终止本合约给移动公司造成的实际损失以及移动公司方可得收益损失进行赔偿，具体赔偿金额=【第1部分产品的总价值（XX元）*未履行完的活动月份数/应履行完的活动月份数】*【1+30%】。如未履行的活动月份不足整月的，视为当月整月未履行。
升档享八折	尊敬的用户，您好！您已成功办理XX元档套餐八折特惠活动，XX元/月，折扣优惠期一年，活动期间需持续使用移动通信网络服务。【中国移动】	尊敬的客户，您参与的XX元档套餐八折特惠活动已到期，从下月起将按照套餐原价收取套餐月费，请您知晓！【中国移动】	重要约定：您自愿参与湖南移动套餐升档XX元享八折特惠活动，活动有效期12个月，活动期内享受XX元套餐八折优惠，优惠价XX元/月。 客户自愿承诺在活动有效期内持续使用移动通信网络服务。如客户因个人原因要求提前解除合约，为保护国有资产不流失，客户自愿承诺对提前终止本合约给移动公司造成的实际损失以及移动公司方可得收益损失进行赔偿，具体赔偿金额=【第1部分产品的总价值（XX元）*未履行完的活动月份数/应履行完的活动月份数】*【1+30%】。如未履行的活动月份不足整月的，视为当月整月未履行	尊敬的客户，您好！您正在申请办理湖南移动套餐升档XX元享八折特惠活动，活动有效期12个月，活动期内享受XX元套餐八折优惠，优惠价XX元/月。活动期间需持续使用移动通信网络服务，如需提前取消需根据合约所赠送产品或服务价值（132元）将提前解约移动公司造成的损失予以赔付。回复“是”确定订购。回复其他内容或不回复，则不订购。【中国移动】	重要约定：（号码）自愿参与湖南移动套餐升档XX元享八折特惠活动，活动有效期12个月，活动期内享受XX元套餐八折优惠，优惠价XX元/月。 客户自愿承诺在活动有效期内持续使用移动通信网络服务。如客户因个人原因要求提前解除合约，为保护国有资产不流失，客户自愿承诺对提前终止本合约给移动公司造成的实际损失以及移动公司方可得收益损失进行赔偿，具体赔偿金额=【第1部分产品的总价值（XX元）*未履行完的活动月份数/应履行完的活动月份数】*【1+30%】。如未履行的活动月份不足整月的，视为当月整月未履行。
升档享九折	尊敬的用户，您好！您已成功办理XX元档套餐九折特惠活动，XX元/月，折扣优惠期一年，活动期间需持续使用移动通信网络服务。【中国移动】	尊敬的客户，您参与的XX元档套餐九折特惠活动已到期，从下月起将按照套餐原价收取套餐月费，请您知晓！【中国移动】	重要约定：您自愿参与湖南移动套餐升档XX元享九折特惠活动，活动有效期12个月，活动期内享受XX元套餐九折优惠，优惠价XX元/月。 客户自愿承诺在活动有效期内持续使用移动通信网络服务。如客户因个人原因要求提前解除合约，为保护国有资产不流失，客户自愿承诺对提前终止本合约给移动公司造成的实际损失以及移动公司方可得收益损失进行赔偿，具体赔偿金额=【第1部分产品的总价值（XX元）*未履行完的活动月份数/应履行完的活动月份数】*【1+30%】。如未履行的活动月份不足整月的，视为当月整月未履行	尊敬的客户，您好！您正在申请办理湖南移动套餐升档XX元享九折特惠活动，活动有效期12个月，活动期内享受XX元套餐九折优惠，优惠价XX元/月。活动期间需持续使用移动通信网络服务，如需提前取消需根据合约所赠送产品或服务价值（132元）将提前解约移动公司造成的损失予以赔付。回复“是”确定订购。回复其他内容或不回复，则不订购。【中国移动】	重要约定：（号码）自愿参与湖南移动套餐升档XX元享九折特惠活动，活动有效期12个月，活动期内享受XX元套餐九折优惠，优惠价XX元/月。 客户自愿承诺在活动有效期内持续使用移动通信网络服务。如客户因个人原因要求提前解除合约，为保护国有资产不流失，客户自愿承诺对提前终止本合约给移动公司造成的实际损失以及移动公司方可得收益损失进行赔偿，具体赔偿金额=【第1部分产品的总价值（XX元）*未履行完的活动月份数/应履行完的活动月份数】*【1+30%】。如未履行的活动月份不足整月的，视为当月整月未履行。

亲情权益

上线日期：
2019/10/15
下线日期：
2022/12/31
暂无通知日期说明：

业务简介：

主卡客餐98元及以上（不含动肥地带（5G个人版）98元档、芒果卡2022版），可免费组建大于等于2人（于等于19人的亲情网，省内移动客户均可加入，网内所有成员间流量内（不含漫游）通话免费，网内成员分为亲情主卡、副卡（10元/月）和亲情成员卡。**自成员体力增现网通话量下万兆步动起。**

功能告诉音共享、流量共享、合并付费（限本地成员客户）、短码。

2022年8月5日之前：功能告诉音共享、流量共享。

2022年8月5日起共享功能：新加入的亲情权益卡（10元/月）可共享主卡流量和语音，新加入亲情权益卡成员不再共享主卡的语音和流量。2022年8月5日之前加入的功能之前的共享优惠执行。

亲情权益无日功能表

（一）亲情主卡规则

1、主卡需为98元及以上的套餐（含5G套餐、长沙地铁出行卡），且办理亲情权益期间套餐不能降档至98元以下。

2、动肥地带（5G个人版）98元档（优惠编码：99685385）、芒果卡2022版不能办理亲情权益卡，其他品牌无限制。

灰色空体不主动宣传；所有办理了亲情主卡的套餐如更换为动肥地带（5G个人版）98元档（优惠编码：99685385），套内流量可以共享，且此情况不主动宣传，客户询问则可告知。

4、其他运营商号码携号转入后可以办理亲情权益，也可以叠加卡（10元/月）。

4、主卡升档至98元及以上，当月即可受理副卡和亲情关系，亲情网内互打免费当月生效；合并付费当月生效；共享关系与套餐生效时间一致；如果新套餐次月生效，建立亲情关系后套餐变更的排打业务当月不能取消。

5、主卡需办理合并付费关系的成员。

6、已存在共享关系的客户（2020年三季度安全小号活动主卡除外）无法开通亲情权益共注主卡。

7、亲情主卡可办理亲情权益的所有业务，如新增副卡、新增亲情权益卡、删除亲情权益卡、开通取消亲情权益卡合并付费等，均应即生效。主卡办理亲情权益相关业务时，无需亲情权益卡短信确认，可直接办理。办理成功后，相关亲情权益卡会收到短信提示，其他无关亲情权益卡无短信推送。

8、优惠编码99657009、99657010、99657023、99657824、99657825、99657826的折扣套餐，不能要亲情主卡，只能要亲情权益卡。不主动宣传：其余折扣优惠或参与套餐打折营销活动的常规主套餐无限制，可以要亲情主卡（需满足亲情主卡办理条件），也可要亲情权益卡。

9、副卡主卡共享流量报档至98元以下，需先取消亲情权益，取消后当月即可办理套餐降档。

10、参与了2020年目标客户升档享套餐专折扣券活动（不宣传）的客户可以办理亲情权益，不影响。

11、如亲情主卡预存户端预存，其所在的亲情权益自动取消，亲情网内的共享关系、合并付费关系也同步解除。

（二）副卡（10元/月）规则

1、新入网副卡（10元/月）无需使用主卡户主身份证办理。外地身份证可办理。副卡办卡人需身份证到营业厅办理，线上线下均可办理共享及合并付费。

2、最多可办理2张（可选为理，不办则除数计入亲情权益卡内）。功能费10元/月/张，新入网当月按天收取不归整，从次月起月初一次性扣费。

3、副卡要求为新入网，无预存要求，未电显示免费，卡内无资满，必须与主卡开通语音、流量共享以及合并付费。超套资费：语音0.19元/分钟计费，流量按5元1G，满15元后按照3元1G进行计费（亲情主卡为5G套餐时的超套流量资费详见下方《四》其他-第（2）点说明）。

4、副卡不能主动退出亲情权益，若主卡删除副卡或取消亲情权益，副卡可单独使用，资费保持不变。

5、副卡可办理合资流量包、语音包。

6、副卡可以办理过户、申请换户，流程与普通号码一致。

7、副卡不能办理套餐变更。

8、如客户主资费为亲情权益卡（优惠编码99662466），但不存在有效的亲情关系，此情况是原和家庭亲情权益体系副卡被退出后的资费。功能费2元/月，不含任何资满，流量5元1G、满15元后按照3元1G进行计费（使用不足1G按照3元进行计费），语音0.19元/分钟，短信0.1元/条。话副卡不能办理套餐变更。

9、99662468 和家庭亲情卡10元不能办理套餐变更。

10、副卡如果申请停机，按除停机保号规则收费。

11、未限制新入网副卡（10元/月）办理亲情权益，按照优选号码规则执行。

12、亲情副卡如取消当前亲情权益其共享关系，可以加入其它的亲情网。但是副卡限制每个亲情网内仅2张。若加入的亲情网已有2张副卡，则会报错。

（三）亲情权益卡规则

2022年6月13日0：00阳城的亲情权益中亲情权益卡规则：

1、限定18个（含副卡张数。若主卡办理了副卡，则最多可添加的亲情权益卡数量=18-已办理的副卡张数）。

2、亲情权益卡不可以主动加入亲情权益，需由主卡办理。

3、湖南移动省内新入网和存量用户均可加入，不限套餐品牌和档次。

与主卡默认必选开通流量共享、语音共享、互打免费，可选开通合并付费（限本地成员）。注：2020年12月2日及之前加入的有效亲情权益卡，如当前语音共享为“否”，不会自动变更为必选，但也无法进行调整。如有需解除该作，后续加入的成员都是必选语音共享。

5、亲情权益卡不可以主动加入亲情权益，需由主卡办理。

6、亲情权益卡不能有除主卡的其他共享关系（安全小号主卡除外，详见2020年三季度安全小号活动）。

5、亲情权益卡不能存在除对应主卡的合并付费关系。

6、加入亲情权益后可以办理套餐变更。

2022年7月7日后新阻建亲情权益卡的亲情权益卡规则：

1、限定18个（含副卡、多形态小号除外）。若主卡办理了副卡、多形态小号，则最多可添加的亲情权益卡数量=18-已办理的副卡、多形态小号张数）。 2、加入的亲情权益卡需满足以下条件：

（1）亲情权益卡不可以主动加入，则必须为线新增或线入套产，但不限制套餐档次。纯新增客户是指同一身份证下当前无湖南移动号码，且近6个月内未办理或使用过湖南移动号码。

（2）若网龄大于6个月，则需要同时满足以下两条：

A、办理了米心卡（不限档次）或米心包（办理米心包的客户不限套餐）或18元包及以下套餐的号码；B、近6个月未向下变更超资费套餐；

5、免填单

加入亲情网的客情成员不需符合以下任一条件：

（1）为主卡名下的副卡或者多形态小号。

（2）入网时间小于等于6个月，解除近6个月内同身份证下在湖南移动已有过手机号码再次新入网的客户；

（3）加入网时间大于6个月，需为18元包及以下套餐或办理了米心卡/米心包的客户，且近6个月内未降低其套餐档次。

4、存量处理说明

（1）2022年6月13日前已办理的亲情权益卡成员卡由于主卡遗痛所有规则，不对新加入的权益卡套餐进行判别。2022年7月7日起对新增的亲情权益卡开通语音共享、流量共享、合并付费、短信共享等功能优化，对于不符合亲情权益卡办理条件的系统会识别无法加入亲情权益卡。2022年6月13日至2022年7月7日之间阻建的亲情网主卡的成员加入也遵循上述规则。

（2）沿用原有编码。

5、与主卡默认必选开通流量共享、语音共享、互打免费，可选开通合并付费（限本地成员）。

6、亲情权益卡不可以主动加入亲情权益，需由主卡办理。

7、亲情权益卡不能存在除对应主卡的合并付费关系。

8、加入亲情权益卡可以办理套餐变更，加入亲情权益卡后不限制升降档，即可以变更为18元及以上套餐。

2022年8月5日起亲情权益卡的亲情权益卡规则：新加入的亲情权益卡（10元/月）可共享主卡流量和语音，新加入亲情权益卡成员不再共享主卡的语音和流量。2022年8月5日之前加入的功换之前的共享优惠执行。

（四）其他

1、2020年12月29日起，亲情主卡为5G套餐的亲情网成员，流量超套后统一按以下规则执行：

（1）主卡5G套餐是指“5G全家享”套餐、5G智享套餐个人版、5G智享套餐融合版、动肥地带（5G惠生活版）。以上套餐月费为78元及以上的亲情权益卡时，亲情权益卡享受“99685566 亲情网成员套外计价优惠(新)”，套内及共享流量使用完后按照套外3元每GB计费；除此之外其他档次5G套餐亲情主卡时，亲情权益卡享受“99672623 亲情网成员套外计价优惠”，套内及共享流量使用完后按照套外5元每GB，达到1元后按3元每GB计费。此流量计费规则高于客户本身套餐的套外计费规则。

反色空体不主动宣传；请不要宣传：（ 2）本身会有流量日租包的品牌作为主卡5G套餐的亲情网成员时，套内及共享流量使用完后，流量优先按本身流量的日租包计费。

注：株洲99544291 移动大王卡59元档日租包的优先级高于共享流量。

（3）享受“亲情网成员套外计价优惠/亲情网成员套外计价优惠(新)”的客户退出亲情权益，优惠也同步立即取止，并恢复客户原有套外流量计费规则。

业务使用：

（一）语音、流量共享规则

1、开通、取消亲情权益，语音和流量共享立即生效。

2、必选功能不能单独取消，退出亲情权益才能取消。

3、当前宣请号码如在“资源使用情况”界面中显示有（“家庭共享”）属性的语音或流量资源，则可以判定该号码使用了共享资源。

4、亲情权益的所有成员只可共享主卡具有共享属性的流量、语音，若主卡流量、语音不具备共享属性，则无法共享到。

5、亲情主卡被限速时，亲情权益卡如果自身还有高速流量，不会被限速。亲情权益卡若是共享使用主卡的流量则也会被限速，如果其退出亲情权益，限速不会同步解除，需要办理提速包才能解除限速。如果主卡流量封顶不能继续使用，亲情权益卡会同时不能使用，如果其退出亲情权益，当月不会恢复，次月才恢复。

6、如果主卡限速后开通了提速包恢复高速流量，亲情网内成员卡若共享到主卡提速后的高速流量，以主卡开通的提速包属性为准。若该提速包流量用完，则亲情网内成员可共享使用该流量；反之亦然。亲情权益成员也可自行开通提速包恢复高速流量。

7、流量使用优先级说明：

（1）亲情权益成员卡自己优先使用自己号码的流量（包含流量包及赠送流量，特殊赠送流量或流量包活动另有说明的除外）和语音，然后再使用主卡共享的流量和语音。

（2）有“99333006达量不限速”免费资源包的亲情权益卡，此种需免费资源的优先级高于共享流量，其余超套类的达量不限速（无固定免费资源）的优惠包，优先级小于共享流量。

（3）当亲情权益卡为放心用流量套餐达标时，亲情网内成员卡若共享到主卡提速后的高速流量，则共享流量卡的套内共享高速流量。若主卡的共享流量用完，或主卡停机无法共享时，亲情权益卡使用自己的放心用限速流量。主卡停机重开机后，亲情权益卡可继续使用主卡的共享流量，可以恢复高速状态。

（4）亲情权益卡自身放心用流量套餐达标放心用套餐的高速流量使用完后使用主卡共享流量，但因主卡停机后无共享，使用自身放心用流量，当主卡停重开机后，亲情权益卡可继续使用主卡的共享流量，可以恢复高速状态。

（5）若主卡为放心用套餐（限速流量可续共享），套内高速流量用完后，副卡继续使用共享主卡限速流量。

（6）注意：若品牌或业务对共享流量使用优先级有明确说明的，以品牌或业务规定为准。

8、取消亲情权益后，亲情权益卡当月取消之前所共享到的流量和语音不会另外扣费。

9、若两位客户同时加入了亲情权益和按分钟计费/减免的量区间，通话优先享受亲情权益优惠。

（二）合并付费规则

1、副卡（10元/月）默认开通合并付费，普通的亲情权益卡仅本地客户可选择和亲情主卡开通合并付费。

2、合并付费开通、取消立即生效。

3、主卡删除已经办理了合并付费的亲情权益卡时，与该号码的合并付费关系会自动取消。

4、客户办理了其他家庭网，且有合并付费，再办理亲情权益，客户取消亲情权益不会自动取消合并付费。如果要取消，需要通过普通付费关系管理或者是普通付费关系变更界面操作。

业务受理：

1、新入网副卡（10元/月）：可通过移动营业网点、10086热线人工办理（具体以10086操作流程为准），主卡提供本人有效身份证件就能受理。

2、主卡开通亲情权益和解加亲情权益卡：移动营业网点、10086热线人工（具体以10086操作流程为准）、网上营业厅、手机营业厅、湖南移动客户。

3、主卡取消亲情权益和删除亲情权益卡：移动营业厅。

4、亲情主卡删除副卡（10元/月）：常规渠道无受理权限，需派单处理。

5、除副卡（10元/月）外的其他亲情权益卡主动退出亲情权益：可通过自助营业厅自助办理。

6、查询：可通过移动营业网点和10086热线人工查询（具体以10086操作流程为准），亲情网内所有成员均可查询网内所有成员号码。

7、合并付费：开通可通过移动营业网点、10086热线人工办理（具体以10086操作流程为准），主卡提供本人有效身份证件就能受理。

8、通过移动营业网点办理过上亲情权益后依然没有时，需提供机主有效身份证件就解密密码，不能跨区办理，只能到号码归属地办理。

1、亲情权益办理过程中为老男面和新男面，老男面为“亲情权益服务办理”、新男面为“亲情权益服务办理（新）”。

2、已有家庭网成和家庭主副卡关系的客户，在老男面办理时，需先取消原家庭网、和家庭主副卡关系后才能办理。新男面支许家庭网、和家庭主副卡客户直接办理。

3、通过老男面办理过的亲情权益用户，要进行解加删除成员等操作，必须要在老男面办理，通过新男面办理的亲情权益用户，要进行解加删除成员等操作，必须要在新男面办理。

4、如果亲情权益目前只有亲情主卡和亲情权益卡两个成员，主卡或亲情权益卡申请删除亲情权益卡时，亲情权益网会同步注销。

注意事项：

1、亲情网内所有成员可以分别停机（含欠费停机、挂失停机、申请停机），主卡停机会影响所有亲情网内成员不能使用共享语音和流量，但不影响套外优惠计价规则。副卡或亲情权益卡停机不影响主卡和其他亲情权益卡。主卡欠费因控信缺费没有停机，副卡可以继续共享流量。

2、亲情主卡如果办理挂失停机，绑定的亲情副卡如果不是会员账关系，不会同步停机；如果是会账关系，但账户有可用余额，那么副卡就不会同步停机。如果副卡没有可用余额，则副卡会欠费停机，不是同步挂失停机。

3、副卡的主资费为亲情权益卡以集团本来的解密密码解密的情况下不能单独取消。

4、短码功能通过老男面、新男面（2020年12月18日起上线）办理均可。主卡短码为520（不可改动），其他成员可以设置521-539短码（不含524）短码按顺序默认生成，但可手动修改）。按打长码或短码都可享受亲情权益优惠。

新男面短码功能具体规定如下：

（1）新办亲情权益时添加短码

A、若亲情主卡、要添加的成员均为无家庭网短码客户，直接生成短码加入。

B、若亲情主卡、成员已为家庭网短码客户，办理时提示无法生成短码，提示请具自行进出家庭网后可再次在管理界面生成短码。

C、短码是系统生成，不影响亲情权益的办理。

D、一旦生成亲情短码，则限制该客户再加入其它家庭网短码中。

（2）有量亲情权益添加短码

A、在亲情权益增加短码功能的开关，需要操作人员手动点击可打开，打开时校验主卡是否已为家庭网短码客户。

B、若主卡为家庭网短码客户，则提示整体亲情网无法办理短码。

C、若主卡不为家庭网短码客户，再检测亲情网内其他副卡、亲情权益卡，若其有家庭网短码，则报识无法办理短码，否则显示其在网内已有短码或置根体编号。提示语：无法为亲情网内成员的客户，请先进出已有家庭网短码方可办理。即办理亲情网短码的主卡与副卡、亲情权益卡均需要删除原有家庭网短码方可办理亲情短码。

D、其他情况与“新办亲情权益时添加短码”相同。

3）短信免填单

A、新加短码：尊敬的客户，您已成功开通亲情网短码功能，可使用短码网内互换。短码为：

短码为5XX-对应长号码1XXXXXXXXXX

短码为5XX-对应长号码1XXXXXXXXXX

请确认并悉知！

B、修改短码：尊敬的客户，您成功操作修改亲情网短码，可使用短码网内互换。修改后短码为：

短码为5XX-对应长号码1XXXXXXXXXX

短码为5XX-对应长号码1XXXXXXXXXX

请确认并悉知！

5、亲情权益卡目前为密码，全国家庭网业务均不互斥（但通过老男面办理时仍需默认后再办理）。

6、对于通过新男面办理的客户来说：存量家庭网、和家庭主副卡客户可建立亲情关系，原产品对应的家庭网、主副卡关系保留。自收费标准保留，朋友群语客户再加入其它家庭网短中。

7、对于通过新男面办理的客户来说：提示语：无法为亲情网内成员的客户，请先进出已有家庭网短码方可办理。即办理亲情网短码的主卡与副卡、亲情权益卡均需要删除原有家庭网短码方可办理亲情短码。

8、其他情况与“新办亲情权益时添加短码”相同。

：

灰色空体不主动宣传：客户先办理了家庭网（未开通家庭网流量共享）再办理亲情权益，可以把家庭网取消，不会影响亲情权益的流量共享。客户先办理了家庭网（且开通了家庭网流量共享）再办理亲情权益，如果把家庭网取消，会连带取消亲情权益的流量共享。

5G流量月包产品活动

适用地市：湖南

活动时要：
18元以上档次套餐产品（其中19元5GB、20元20M畅享流量月包在原计划到套餐产品，
每公历月2021年2月1日前加包目标客户限量，目标客户名单产品管理中心有月初提供名单进行配置。
开始日期：2021-1-1
结束日期：2022-12-31

活动条件

互斥说明：
1、与动感互斥，不可重复订购。
2、4G终端用户目标不足月（包括开通无提升合约）不能预计提交；
3、马上就办产品及营销活动不可叠加（本产品适用于5G终端流量包月规则，从属于5G终端流量包产品下活动）。
产品流量：

1、全流量（国内国际，不限量分开，量上限定分开，按使用量计费，不限量产品，1000元/月以上（不含标准资费包使用费），10000元10000元呼，标点通话费量）；2、10元/10GB、20元/20GB流量月包目前不可包目前产品中。

短信提示：

产品名称	短信指令
10元5GB畅享流量月包	5G1005
19元10GB畅享流量月包	5G1510
20元20G畅享流量月包	5G2020

具体内容：

针对10元5G、20元10G两款G畅享流量包开展城市促销活动：

业务名称	指令资费	短信资费	实现方式
5元5G畅享流量月包	5元/5GB畅享流量月包	10元/5G畅享流量包M96624879	10元5G畅享流量包M96625
10元5G畅享流量月包	10元/5G畅享流量月包	10元/月	10元5G畅享流量包M96625
10元10G畅享流量月包	10元/10G畅享流量月包	10元/月	10元10G畅享流量包M96625
15元10G畅享流量月包	15元/10G畅享流量月包	15元/月	10元10G畅享流量包M96625
30元20G畅享流量月包	30元/10G畅享流量月包M96624880、10G畅享流量（流量魔性5G畅享流量）M96625	30元/月	10元10G畅享流量包M96625
20元20G畅享流量月包	20元/10G畅享流量月包	20元/月	10元10G畅享流量包M96625

活动规则/其它：

1、流量无结转，并享，结转规则：同5G畅享流量产品。

2、5元10G畅享流量月包同月的5G畅享流量共享，10元畅享流量及其他无条件赠送等取消与解止；只赠送5G畅享流量月包区间月度。

3、除通用国内语5G畅享流量包相关规则，

4、活动期间，客户可以办理多包，过户，携号转网，赠送，换机保号业务。

活动变更/开通

开通时间：2021-1-1

活动变更/取消

取消流量：暂无，流量，保留不
1000元上，结束，产品除APP app，量上限定产app时，量上限，和结束产品，标点通话不重要

注：流量客户取消畅享流量月包需提前10周前向我辖区市分管。

当客户要求取消畅享流量月包需要以书面的方式提交。

其他取消流量：

客户方要后，可以通过发送短信0000进行查询与通过（自用开启流量）；

注：当客户无法短信取消流量

投诉服务

投诉渠道：

无

客户投诉后，不会于发5G畅享流量包的当天/月/日内，在下发本产品订购短信，

业务名称	业务处理时	订购成功短信	二次确认短信	退订短信
5元5G畅享流量月包	尊敬的客户：您已成功办理5元5G畅享流量月包，订购立即生效，5元/月，月单一次收取，每月送5G国内流量，上述流量当月有效，流量用完，即刻断，不结转，不可续期，以上国内不含漫游流量。【中国移动】	尊敬的客户：您已订购了5元5G畅享流量月包，订购立即生效，5元/月，月单一次收取，每月送5G国内流量，上述流量当月有效，流量用完，即刻断，不结转，不可续期，以上国内不含漫游流量。【中国移动】	尊敬的客户：您已成功退订5元5G畅享流量月包，流量**将立即失效**，**不可续期**，**不可结转**，以上国内不含漫游流量。24小时内如需“**查**”**立即办理**，回复**取消**即可退订，**到不订**取。【中国移动】	尊敬的客户：您已成功退订5元5G畅享流量月包，**下月起本产品自动失效**。【中国移动】
10元5G畅享流量月包	尊敬的客户：您已成功办理10元5G畅享流量月包，订购立即生效，10元/月，月单一次收取，每月送10G国内流量，上述流量当月有效，流量用完，即刻断，不结转，不可续期，以上国内不含漫游流量。	尊敬的客户：您已订购了10元5G畅享流量月包，订购立即生效，10元/月，月单一次收取，每月送10G国内流量，上述流量当月有效，流量用完，即刻断，不结转，不可续期，以上国内不含漫游流量。【中国移动】	尊敬的客户：您已成功退订10元5G畅享流量月包，流量**将立即失效**，**不可续期**，**不可结转**，以上国内不含漫游流量。24小时内如需“**查**”**立即办理**，回复**取消**即可退订，**到不订**取。【中国移动】	尊敬的客户：您已成功退订10元5G畅享流量月包，**下月起本产品自动失效**。【中国移动】
10元10G畅享流量月包	尊敬的客户：您已成功办理10元10G畅享流量月包，订购立即生效，10元/月，月单一次收取，每月送10G国内流量，上述流量当月有效，流量用完，即刻断，不结转，不可续期，以上国内不含漫游流量。	尊敬的客户：您已订购了10元10G畅享流量月包，订购立即生效，10元/月，月单一次收取，每月送10G国内流量，上述流量当月有效，流量用完，即刻断，不结转，不可续期，以上国内不含漫游流量。【中国移动】	尊敬的客户：您已成功退订10元10G畅享流量月包，流量**将立即失效**，**不可续期**，**不可结转**，以上国内不含漫游流量。24小时内如需“**查**”**立即办理**，回复**取消**即可退订，**到不订**取。【中国移动】	尊敬的客户：您已成功退订10元10G畅享流量月包，**下月起本产品自动失效**。【中国移动】

注：短信内容中有提到：上述流量“当月有效”和“可结转”，两短信或许不矛盾，量想想：流量可以结转，结转后必须量月两月有效结转；当月有效指

2020年三季度5G特惠流量包合约推广活动

适用地市：湖南

活动介绍：

活动时要：
30元5G畅享流量包月，全量资产
30元15GB畅享流量包月：主要看指导客户区别以上资产

开始日期：
2022-12-31

结束日期：
2022-12-31

活动类型：
流量优惠

活动简介：
针对30元5G，20元5G两款5G畅享流量包开展合约新投营销活动。

活动条件：
互斥说明：
与自有互斥，5G与5G流量包合约可互斥，与5G畅享流量包互斥，与其他产品不互斥。

活动内容：

1、
2、

具体内容：
针对18元产品，设计图片第5页（18元/月）方案，目标客户限制条件：
30元/月，具体如下表：

业务名称	包含内容	老客户次要资产	合约期	合约时	备注
5G畅享流量30元5G畅加包合约	5G畅享流量（2/3/4/5G网络通用）	全量资产可合约	12个月	18元/月（分时）	1、合约期开始时间：流量包开始使用时间。2、合约期内不可退订。
5G畅享流量30元10G畅加包合约	10G畅享流量（2/3/4/5G网络通用）	39元以上可合约			

活动规则/其它：

1、可共享，可结转。（注：2.是客户最终转的，也相不收合作可以结转，但此在不对外宣传，对客户注意量并不可结转）

2、合理规则：办理前2个月（2+2月）月不可结转，办理后至少期内不可结转，结转，清转（未提转的业务可不清转，如果转保带不受限制的）；如客户不遵守上述约定，高额的相关违约金不能免除；合约不可退订，合约期内即开的流量包不可退订，合约期满流量量包转为原资产流量部分可自行退订，实现当月月用费设计的部分结束。

3、合约期开始流量量包**实现流量转结**（否则所导致的流量结束或清零，合约期间若客户可用几个流量，但不能同时使用，因为客户因为使用已经用掉的畅享流量包，可以成功办理本流量合约，但客户的畅享流量包可用量合约可用，客户可能是原来畅享流量包所留下的，客户可能会原来畅享流量包所留下的，客户可能会原来畅享流量包所留下的，客户可能会原来畅享流量包，有因为在其中多办理本的，

活动变更/开通
开通时间：
立即生效
结束时间：
有无限期，有

产品名称	5G畅享流量（5GB）+12个月内	5G畅享流量（10GB）+12个月内
二次确认短信	尊敬的客户：您正在申请订购5G畅享流量30元5G畅加包合约，原价30元/月，合约期12个月，合约期内不享受流量资费的1年时间，赠送国内全时段5G国内流量，上述流量当月有效，流量用完，即刻断，不结转，合约内享受公司的全天候服务，上述流量当月有效，流量用完，即刻断，不结转，合约期

动感地带（惠生活版）

知识别名：2020二季度动感地带体系资费

适用地市：湖南

知识要点

要点说明：张家界

张家界关于新版动感地带78元档的情况说明

新版动感地带（惠生活）78元档（编码：99683535）本身不包含30G定向流量，张家界分公司为了原78元档动感地带（5G惠生活）套餐顺利迁转到新版，自2020年12月16日到2021年3月15日，办理了新版动感地带（惠生活）78元档（编码：99683535）的客户张家界分公司已添加30G定向流量的优惠（此优惠截止日期2050-12-31），后期办理新版动感地带（惠生活）78元档（编码：99683535）将不再赠送30G定向流量优惠，如有客户咨询请做好解释工作，若客户不接受解释，请派投诉单处理，谢谢。

统一口径：尊敬的客户您好！张家界分公司对动感地带（惠生活）78元档（编码：99683535）加赠的30G定向流量已经停止办理，后续办理的仍按照新版动感地带（惠生活）78元档资费执行。

套餐介绍

归属品牌：动感地带
套餐对象：湖南移动客户（WAP不限量套餐客户不能办理）。
上线日期：2020/3/31
下线日期：2022/12/31

套餐简介：动感地带（5G惠生活版）分为78元、98元、98元（个人版）、128元档次，来电显示免费；套餐内包含国内语音、国内通用流量、定向流量、内容权益、生活权益等。套餐外国内主叫0.15元/分钟，国内被叫免费；套餐外流量规则以各档次为准。以上资费不含中国港澳台。具体内容以知识库为准。

套餐资费

资费说明：

档次（元/月）	套餐资源（自有）		语音（分钟/月）	宽带电视	权益	
	流量（G/月）				内容权益	生活权益
	通用流量	定向流量				
78（已下线）	15GB	30GB（涵盖多个APP定向）	300	——	随心选会员：每月15大主流app会员选一	湖南12580惠生活业务介绍：每月可领取价值20元代金券。
78（2020年10月23日推广）	15GB	——	300	2022年8月5日起，宽带提速至300M（一次性编码99706449、按日资费编码99683535，包含存量套餐未办理宽带客户，但不涉及存量宽带客户）。 从2021年4月26日起提速至200M宽带（含存量客户，不含FTTB和校园小区用户）		
98	20GB	30GB（涵盖多个APP定向）	400	1、2022年8月5日起，宽带提速至300M（一次性编码99706446、按日资费编码99666006，包含存量套餐未办理宽带客户，但不涉及存量宽带客户）。 从2021年4月26日起提速至200M宽带（含存量客户，不含FTTB和校园小区用户） 2、免魔百和调整至长期。		
动感地带（5G个人版）98（2020年12月18日推广）	30GB	——		——	——	
128（2020年7月1日推广）	40GB	30GB（涵盖多个APP定向）	500	——	随心选会员：每月15大主流app会员选一	

1、来电显示免费。
2、短信礼包合约（不主动宣传）

注：2021年11月26日前（不含当天）办理的客户参照前期动感地带套餐生成模式，动感地带（5G惠生活）78元档、动感地带（5G个人版）98元档必须包含总部资费“99664880” 5G特惠流量30元10GB；动感地带（5G惠生活）98元档必须包含总部资费“99664881”5G特惠流量20元10GB；动感地带（5G个人版）98元档不影响叠加办理其他5G特惠流量包产品，并屏蔽原有办理及扣费短信。2021年11月26日及之后办理的客户，优化了显示，不再显示套餐中5G特惠流量包。如此该套餐流量在后台会有两套编码，而5G特惠流量包流量优先级高于主套餐套内流量，“资源使用情况”中出现客户号码结转到本月的流量未启用，而先启用本月套餐流量的现象，此现象与流量规则一致（详见：流量当月不清零计费规则预览）。

扣费方式说明：
套餐收费方式：分为按天收取和月初一次性扣费（具体方式以编码为准）。
1）“月初一次性收费模式”
2）按天收取：套餐费按天扣费，新入网套餐费当月不归整，次月起月底归整。“（按天收费模式）关于优化资费套餐计费规则”。

套餐内容
国内主叫分钟数超出套餐后资费：0.15元/分钟
短信：0.1 元/条
被叫：免费

权益说明：
1、随心选会员：基于总部产品随心选会员，随心选权益领取同于集团标准版随心选领取形式。
2、套餐中随心选以促销形式体现，体验优惠有效期1年，到期后，如无明确停止，则体验优惠逐年顺延。如优惠到期，则提前1个月提醒客户优惠即将到期（订购关系不变）。
3、动感地带（惠生活版）办理后有短信下发，若客户咨询权益如何领取，可引导客户关注湖南移动微厅，发送对应关键字“惠生活、随心选 ”进行领取。

宽带权益说明：
套餐中宽带电视规定：
1、客户参与宽带促销活动后与资费内宽带权益不重复享受；套餐内不含宽带的，如果后续需要加装宽带，需要支付40元/月宽带费用；也可以办理电视，按10元/月。
2、套餐中的宽带相关规定详见：宽带礼包合约。含宽带的套餐档转为不含宽带的套餐，宽带需按照40元每月收费。
3、套餐中宽带支持异地宽带办理。
4、套餐中魔百和优惠到期后，以现行资费标准收费。
5、手机停机，套餐内宽带3天后停机；手机复机，宽带复机。

权益方（app）：
爱奇艺，腾讯视频，优酷视频，芒果TV，哔哩哔哩，咪咕视频，QQ音乐，酷狗音乐，酷我音乐，咪咕音乐，网易云音乐，QQ阅读，掌阅，咪咕阅读，喜马拉雅，蜻蜓FM

权益分类：
知识服务类，视频类，阅读类，音频类

套餐外内容

套餐外内容：
从2022年5月1日起，套餐流量外计费规则：
1）2020年12月18日起推广的动感地带（5G个人版）98元档、128元档次：流量超出后按照3元1G进行计费。客户当月套外流量费达到600元时暂停上网功能，次月自动恢复；客户当月可申请打开上网功能继续使用，打开后按照3元1GB收费。
2）其他档次：流量超出后5元1G，满15元后按照3元1G进行计费，不足1GB按照1GB收费。客户当月套外流量费达到600元时暂停上网功能，次月自动恢复；客户当月可申请打开上网功能继续使用，打开后按照3元1GB收费。

套餐使用

权益领取方式：
权益相关说明

原99666006动感地带（5G惠生活）98元档、99675574动感地带（5G惠生活）128元档从2020年12月10日起不再执行权益与主套餐同开同停。

现推广的套餐中所含权益通过促销方式实现。按套餐所包含的权益，选择对应的办理方式【10086人工（具体以标准化业务受理流程为准）】：

A、随心选在办理时勾选办理，办理后会同添加减免优惠；

B、惠生活（10元版）权益套外单独办理实现，若客户勾选，系统先开通业务，后添加权益费用实收均减免，不再单独收取费用，权益不允许单独取消。线上电渠工号办理时默认开通惠生活（10元版）。

C、如果客户在办理套餐时，没有进行套餐所含权益的勾选办理，后期可以再单独添加，添加时会自动添加对应的减免优惠。

D、客户先办理了套餐所含权益业务，再办理套餐，此时跟随跟随套餐同时自动添加对应的减免优惠。

E、套餐所含权益减免优惠，不开放单独办理或取消，添加成功后有效期与主套餐一致。权益减免优惠随主套餐资费或该收费业务停止而同停，即当其中一项截止，该权益也相应截止，截止日期保持一致。

其他规则：
一、套餐中流量规定：
1、上述资费描述所述的国内均指国内（不含港澳台地区），通用流量均指2/3/4G/5G流量。网络权益以5G特惠流量包规定为准。
2、套餐内不含5G特惠流量包的国内流量都不转赠、可共享。
注：可共享仅指“流量的属性”。若客户要实现将其流量共享给他人使用，仍需通过办理相关功能业务实现流量共享，如亲情权益等；而是否能办理该业务则以此业务对象为准。
3、优惠编码是99666005的78元档、99666006的98元档、99675574的128元档、2020年12月18日起推广的动感地带（5G个人版）98元档，套餐内不含5G特惠流量包的国内流量未使用完可结转至次月使用，只可结转一次。优惠编码是99683535的78元档内不含5G特惠流量包的国内流量从2021年1月起可结转。
4、5G特惠流量包的规定详见：5G特惠流量包。
5、定向流量不可共享、不可结转、不可转赠。
二、套餐中语音规定：
1、98元及以上档次套餐中语音可共享；其他档次套餐中语音不可共享。
三、其它规定：

1、如客户办理了流量不限量套餐、放心用流量包等流量达量限速不限量业务，更改主套餐为动感地带（惠生活版）时，因主套餐变更，需告知客户将同步取消以上业务。

套餐受理-开通

开通时效说明：
套餐生效规则：
1、新入网用户：套餐当月生效，宽带当月可办理且当月生效；

2、产品转入用户：以“（按天收费模式）关于优化资费套餐计费规则”为准。

套餐受理-说明

受理说明：
办理渠道有：营业厅、大客户经理、外呼；10086人工（具体以10086人工流程为准）。