首推保底享优惠次推承诺不降档流量体验外呼脚本及业务资料20220725

注意

一、注意事项：
1、禁语类：（营销词、挽留词、确认词均不可出现）
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竞争行为、确保高质量发展的通知》中需规范营销和活动宣传的要求，外呼人员营销过程中严禁使用或出现免费、赠送、返还、0元、券、免费用、免费领、免费送、送好礼、购机券、手机券、礼券、电子券、0元购、预约登记、预留优惠、预约办理、不要钱、5G上线后4G网络就会慢了、5G比4G网络快*倍等夸大宣传的词语及行为，请各支撑方会员在执行湖南外呼项目时严格执行，杜绝传播及使用上述禁用语。
2、规范类：
1）核对机主本人，核实号码前三及后四位，在电话营销过程中接听电话的对象换人，需重新确认是否是机主本人，一定要确认机主本人完整准确的了解业务内容;
2）讲清楚活动资费、业务资费、业务生效时间、扣费标准、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，不能在客户未明白或未理解的情况下为客户登记办理业务。
4）针对客户质疑为什么接到10085外呼营销电话，按以下口径解释：统一口径：尊敬的客户，您好！我们给您打电话是为了向您介绍更优惠的产品，提供更优质的服务，如因此给您造成不便，我们深感抱歉。感谢您的理解与支持！
5）按脚本明确营销确认语“给您办理，好吗？”客户确认办理的有效回复必须是肯定、明确、正向回复，如果客户回复“嗯、啊”等语气词或“行了、好了、知道了”等口语，需要再次或试情况多次确认;
6）语速适中、热情、不能忽快忽慢，不能突然提高音量，不能再业务介绍点音糊带过;
7）请按照画像信息中对应档次推荐，不可随意更换推荐档次造成无法办理;
8）所有活动规则请在语音二次确认前全部告知客户，确认前必须停顿，给予客户回应时间。客户同意后才能办理。否则按服务禁忌考核;必须在客户按“1”键二次确认前将套餐包含的内容、超套资费、短信权益合约赔付金及限制、原套餐下线不能转回这四点重要信息向客户介绍清楚，否则为欺瞒客户;
10）面对客户咨询与解答，不可用绝对化、肯定式口吻答复，避免客户实际消费与我处解答不一致造成的服务禁忌;
11）凡是涉及到客户有人身安全隐患的，或客户表示忙、老年人小孩听不懂，请停止营销，比如：客户在开车、客户在高空作业、客户在加油站，客户在上课，开会等场景。若员工了解客户有人身安全隐患或客户明确表示忙或不懂还继续营销的，按强制营销考核！除非征得客户同意，可以为客户预约;
12）务必按照脚本要求进行挽留，但最多挽留两次，不包括介绍过程中的解释说明。
13）因为提现85在办理流量包的时候，跟客户说不需要可以打10086取消，但是实际有的业务，流程规定人工不能取消，为了避免客户投诉，请按以下口径解释：
咨询、投诉类：非常抱歉，我们10085属于外呼营销部门，无法受理其他业务，如果您有什么疑问，可以打10086咨询哦。
办理类(流量包、增值业务）：非常抱歉，我们10085属于外呼营销部门，目前无法取消业务，如果您需要取消，可以打10086转人工咨询取消方式哦。
3、业务类：
1）对于客户咨询营销项目的相关业务问题，必须查找业务资料后，按业务资料中的内容作答（详见众包平台上传的脚本资料）。
2）如果客户现在有流量包的，不要以取消流量包为卖点来推荐;如果在营销过程中以客户已有流量包或其他收费业务为卖点进行推荐，务必提醒客户自己取消该业务。
3）宽带仅供移动宽带资源覆盖小区办理，FTTB接口只能安装100M宽带，200M及以上仅在移动FTTH提供，500M/1000M仅在移动指定千兆小区提供。如果以宽带为卖点跟客户推荐，一定要根据客户所在小区的宽带接入类型来解释宽带速率，不能盲目按照套餐配的宽带速率来营销。如果后续需要加装一条宽带，需要支付30元/月宽带费用。在湖南省内可以安装多条宽带，但是加装宽带需要额外收费，资费详见两城一宽和一城多宽。
4）4G卡无需更换，但需要5G手机且有5G网络，才能5G网速上网。
5）很多客户误认为更换5G套餐就能使用5G网速，解答口径“您更换5G套餐后，如果使用5G手机，在5G网络下就能体验5G高速上网;如果您不是5G手机，或没有5G网络，在4G网络下也可享受优先接入和优先加速服务。另外还可享受10086热线优先接听，营业厅前台优先办理等服务，非常便捷。
套餐亮点：无需更改套餐，保底可享受高一档次的优惠内容，流量、语音和宽带（18、38、58元保底不合宽带）都包含了，非常全面，这是目前性价比最高的产品了。
保底送活动赠送的流量中50特惠流量包这部分流量是可以共享、可结转，不可转赠。保底送是以5G特惠流量包和保底送优惠组合的形式赠送，其中5G特惠流量包有两个档次：5G特惠流量30元5GB和5G特惠流量300元10GB，如：38元档赠送的是一个30元5G的5G特惠流量包，48元及以上档次都是送的30元10G的5G特惠流量包，其他的流量由保底送优惠提供，目前5G特惠包流量不在前台展示，可不对客户宣传。
每月保底金额包括客户支付基础套餐、语音叠加包、流量叠加包、套外流量语音、短信等业务所产生的费用。不包括客户使用湖南移动其他服务或第三方服务，由湖南移动收取或代为第三方收取的费用。
营销保底送项目时，三个“一定”要做到：1、一定要告知客户“消费额度”：每月必须消费XX元，不能一直强调套餐不变，或者营销时语速过快带过试告诉客户需要的消费额度，要让客户清楚每个月要达到消费才行;
2、一定要告知客户“保底范围”：保底金额仅包括您的基础套餐、语音包、流量包、套外的流量语音和短信费，其他费用都不包括（比如SP和增值业务费，客户使用湖南移动其他服务或第三方服务，由湖南移动收取或代第三方收取的费用），超出后按照实际收费，其它不包括的费用会在此保底消费金额的基础上另行照常收取。当客户问到自己有没有消费那么多，不要含糊的说客户消费都包括;
3、一定要告知客户“扣费规则”：保底费用如实际消费不足XX元会在月底一次性扣费补足XX元。
总之就是，一定要让客户做个“明白人”，当客户问到要不要收费，应明确告知办理后每个月需最低消费**元，如果消费不到**元月底会一次性扣费补足**元。不要答非所问的告知客户套餐不变，给客户不要收费的感觉，造成客户投诉而影响自己。

开场白

1、开头语：您好，我是湖南移动电话经理，请问您是手机XXX尾号XXXX的机主吧？（必须核对前三后四位）
如不是本机：您方便让机主接听一下电话吗？若机主不在结束营销。
开场白和切入语挽留：
如果客户在开场白和切入语环节拒绝，至少一次挽留：今天致电给您，主要是您是我们的优质客户，可以给您增加流量、语音。耽误您1-2分钟为您介绍下，好吧?/您现在要是不太方便，我后期再联系您，好吧？（客户同意进行下一步，客户不同意礼貌挂机）！
开场挽留场景：
（1）给您来电是因为您的套餐内流量已经用完，目前是限速状态，影响您的上网速度（查询客户实时账单金额），本次来电是给您推荐更优惠的新套餐。
（2）客户表示没有时间，可以适当与用户预约当班次内再联系客户。
（3）客户犹豫/不回应：本次特意来电通知您调整为新的移动套餐优惠，可以享受全国通用流量/主套餐七折/双倍享套餐内容，还可每月额外给您10G全国通用流量，只需要1－2分钟就可以了,您可以先听我介绍一下，看看是否适合您（根据画像推荐主套餐七折/主套餐双倍享/普通主套餐升档）。
（4）客户质疑疫期外呼/媒体/病患及家属的解释口径：非常抱歉打扰到您，怕您出行不方便，特别电话联系您看您是否有套餐和流量方面的需求，您可以微信关注湖南移动微厅公众号，实时关注您的使用情况。

切入语

2、注意：语速必须适中，热情、不能一会儿快一会慢，不能突然提高音量，不能在业务介绍点音糊带过。
切入语：1）感谢您的接听！我们有关注到您这张卡用了**年，是湖南移动优质客户，现来电是为您推荐一个“保底额外享”的优惠活动，也就是您现在用的主套餐不需要任何改变，每个月就可以给您额外增加流量、语音或宽带等优惠（18、38、58元保底不送宽带），机会难得哦。
2）针对不推保底只推流量体验的：移动回馈老客户，特为您提供了10GB流量，连续享受12个月，优惠期内您保持不降档就可以了。活动非常优惠，我为您简单介绍一下？
感谢您一直以来对移动的支持，邀请您参与移动网络体验活动，特为您提供了10GB流量，连续享受12个月，优惠期内您保持不降档就可以了。活动非常优惠，我为您简单介绍一下？

营销语

3、营销语：请注意：1）请根据客户画像推荐，必须首推保底享优惠活动，只能在首推保底享优惠活动客户拒绝后才能次推承诺不降档流量体验，办理了保底送就不能再推荐办理流量体验（不结算且纳入质检考核），单独办理流量体验的酬金打2.5折。
2、宽带分析是全屋WIFI的客户，营销词挽留词确认词都不说新套餐赠送的宽带优惠也不说宽带话术。 宽带接入方式、宽带速率、是否不限量、超套、主套餐名称档次等以客户资料实时查询到的为准，FTTB接入方式最多只能安装100M宽带。
3、保底金额抵扣明细表已删除。目前保底金额抵扣范围为：仅包括客户支付基础套餐、语音叠加包、流量叠加包、套外流量语音、短信所产生的费用。不包括客户使用湖南移动其他服务或第三方服务，由湖南移动收取或代为第三方收取的费用。
（1）保底享优惠：这个活动您在12个月内，不需要改变主套餐，只需要每个月最低消费18/38/48/58/68/78/88/98/119/139/169/199/239/299元就可以了，这个18/38/48/58/68/78/88/98/119/139/169/199/239/299元消费是包括您的主套餐、语音流量包、套餐外语音流量和短信费用的，其他费用不包括，以上包括的费用不足XX元会在月底一次性按XX元收取（这句话是否也可以替换成以上包括的费用不足XX元会在月底一次性按XX元补齐”或“以上包括的费用不足XX元会在月底一次性补齐）。您可以额外多得2/5/10/15/15/20/25/30/30/40/60/80/100/150G国内通用流量、200/300/300/300/400/400/400/1000/1500/1500/2000/2000/2000/2000分钟国内语音（以上国内不含港澳台）、无/无/无/无/无/200/200/200/300/300/500/1000/1000/1000M宽带（18、38、48、58、68元保底不送宽带）的优惠，现在办理还额外给您12个月咪咕视频+云游戏+和彩云+权益超市黄金会员，优惠到期（12个月）后系统自动取消。这是目前性价比最高的产品，很多客户都已通过我们办理了，我现在为您在线办理吧？
（2）承诺不降档流量体验：为您提供的流量在4、5G网络下均可以使用，性价比很高，您如果觉得不错的话，我现在就为您办理，好吗？

A.好/可以（转确认） B.不好/不可以（转挽留）

挽留语

4、挽留词：
保底享优惠：1、这个活动不需要更改您的主套餐，在您原套餐基础上额外给您增加**流量，**语音，**宽带（18、38、48、58、68元保底不送宽带），每个月包含主套餐费用、语音流量费用一起达到XX元就可以了，这是目前性价比最高的产品了，您先办理可以先享受优惠。我现在为您办理吧？
2、现在您只需要每个月承诺消费XX元就可以了，而且还不用改您的主套餐。这边看到您近几个月的主套餐费用、语音流量费用一起已经达到XX元，这些费用都是包含在每个月的消费里的，办理了这个保底送业务，相当于给您叠加了一个比您现在使用的主套餐更高一档的优惠，非常划算，这边帮您办理一下吧？
3、这边看到您近几个月都有产生了流量、语音超出的费用，这个活动在您主套餐不变的基础上额外给您增加**流量，**语音，刚好满足您的需求，每月承诺消费XX元就可以了，现在办理马上就可以享受优惠，不用再担心流量、语音超出扣费了。我现在为您办理吧？
4、这个活动在您主套餐不变的基础上，每月为您额外增加2/5/10/15/15/20/25/30/30/40/60/80/100/150G国内通用流量、200/300/300/300/400/400/400/1000/1500/1500/2000/2000/2000/2000分钟国内语音、无/无/无/无/无/200/200/200/300/300/500/1000/1000/1000M宽带，原本这些优惠需要收取高一档次的费用（比如18元保底内容是38元飞享套餐内容），您现在只需要每个月承诺消费XX元，除了可享受您当前套餐内容，还可以额外享受高一档次套餐内容，非常划算，这边帮您办理一下吧？
5、当为客户推荐保底78元及以上时，可重点利用宽带吸引客户办理，具体话术：您参与这个活动后，可以赠送一条200/200/200/300/300/500/1000/1000/1000M宽带，平常我们办理宽带最低要办78元套餐，没有任何优惠，若单独购买还需30元/月，这个活动您每个月承诺消费(78/98/119/139/169/199/239/299)元，除了宽带还可额外享受高一档次套餐的语音和流量，真的非常划算，现在为您办理，好吗？
6、您现在办理保底送，可以参加加享卡券活动，办理保底送58元及以下档次，可以额外获得2G流量券;办理保底送59-118元档次，可以额外获得5G流量券;办理保底送119元及以上档次，可以额外获得10G流量券。办理套餐升档或保底送成功后，未参加过这个卡券活动的客户会收到兑换短信，您需在30天内使用并兑换，兑换后流量有效期到生效当月月底，兑换的流量使用优先兑换低于套餐内流量，机会难得，这是新年特惠活动，以实际收到短信提示的流量为准，现在为您办理保底送活动好吗？
（2）承诺不降档流量体验：1）本次活动优惠非常难得，平常10GB流量至少需要30元一个月呢，现在移动公司为您提供一年，相当于为您省了360元，正好方便您追现在的《上阳赋》《秦风破浪的姐姐第二季》《明星大侦探》《奇葩说》等优质影视资源，现在为您办理，好吗？
2）客户表示需要降档/销号：帮您查看了您的消费，您的套餐也是和您的消费相匹配的，建议您使用本套餐，现正好赶上移动回馈老客户，特为您每个月提供了10G流量，连续享受12个月，相当于是套餐之外额外享受到的优惠，机会难得， 这边帮您直接办理好吗？
3）客户表示流量使用不完/家里有WIFI：这样的情况我也理解，只是这也是一次难得的机会，又是针对你们优质客户，且不需要额外收取任何费用，我们是为您每个月提供了10G流量，连续享受12个月，期间您出门在外，或是其中那个月急需使用流量，也不用另外办理流量包了，机会难得，现在就直接为您办理，好吗？
4）客户直接说不要：这是我们移动回馈老客户活动，是真实有效的，也是通过10085通知到您的，您可以放心参加的，我们提供每个月10G流量，连续享受12个月，你也可以用来追现在的热播剧，玩游戏，刷抖音，都是非常实用的，这边直接为您办理好吗？
5）客户表示是老年人需要与家人商量：好的，您看您什么时候方便，我稍后再联系您办理好吗？
A、好（转确认） B、不好（转结束）

确认语

5、确认词：
（1）保底享：好的，马上为您办理38/48/58/68/78/88/98/119/139/169/199/239/299元保底享优惠活动，每月为您提供5/10/15/15/20/25/30/30/40/60/80/100/150G国内通用流量、300/300/300/400/400/400/1000/1500/1500/2000/2000/2000/2000分钟国内语音（以上国内不含港澳台）、无/无/无/无/200/200/200/300/300/500/1000/1000/1000M宽带（38、48、58、68元保底不送宽带）的优惠，合约期12个月，如无通知自动顺延一年。办理立即生效，办理成功有短信提醒。提供给您的语音、流量不可共享，当月未使用完的不累计、不清退、不结转、不转赠、不共享，流量优先级低于套内流量、统付流量、短期包。语音优先级低于套餐内语音、语音包，高于语音安心包和其他赠送语音优惠。 优惠期间，每个月承诺消费38/48/58/68/78/88/98/119/139/169/199/239/299元，这个保底金额包括您的基础套餐，语音叠加包、流量叠加包、套餐外流量语音和短信等费用，其他费用都不包括（客户详细咨询就说：比如SP和增值业务费，客户使用湖南移动其他服务或第三方服务，由湖南移动收取或代第三方收取的费用），以上包括的费用如实际消费不足38/48/58/68/78/88/98/119/139/169/199/239/299元会在月底一次性扣费补足38/48/58/68/78/88/98/119/139/169/199/239/299元，超出后按照实际收费，其它不包括的费用会在此保底消费金额的基础上另行照常收取。您可以经常拨打1008611查询帐单了解自己的消费使用情况，尽量用足。（如果客户问到要不要收费，请明确回答办理后每个月需最低消费**元，如果消费不到**元月底会一次性扣费补足**元 ，保底金额包括您的基础套餐，语音叠加包、流量叠加包、套餐外流量语音和短信等费用，其他增值业务费是不包含在保底消费内的）另外合约期间，需持续使用移动通信网络服务，不能停机保号、销号、过户，一年内不能取消保底合约，如需提前取消需支付违约金（客户问及具体违约金再说：一年内取消需按照合约所赠送产品或服务价值加上百分之三十违约金，一年后取消保底享优惠不收违约金）。然后按照二次确认的话术转语音验证。
针对办理保底78元及以上客户：A、原套餐送宽带的客户：不会重复赠送宽带，只能在原套餐宽带/保底送宽带里面选1，这种可不介绍保底送宽带。
B、现在没有宽带的客户：如果您需要装宽带请拨打1008616咨询办理（客户问到再说：新装宽带电视需交236元安装服务费，含光猫和机顶盒使用权，200元初装费，36元语音遥控器，路由器需要自备或自费购买。正常情况，宽带初装费236元，是否有活动优惠，以宽带专员回电介绍为准！）
C、非原套餐送宽带的融合宽带客户/D、裸宽：拨打1008616或去归属地营业厅咨询绑定新套餐的宽带优惠。（裸宽之前交的宽带费用无法退还）
E、全屋WIFI：不介绍赠送的宽带不说宽带话术。
（2）承诺不降档流量体验：好的！现在为您办理10GB流量体验活动，立即生效，办理成功有短信提醒，优惠期12个月，到期后流量自动取消。优惠期间主套餐不能降档，需持续使用移动通信服务。不能办理停机保号、过户，如需提前解约需支付违约金。流量不结转、不共享。您可自行取消已有流量，流量优先级低于套餐和包内流量。
二次确认：以上为您介绍的内容您都了解了吗？（客户有疑问的话，放慢语速耐心解释，没有疑问的话继续语音验证）为了保证您的权益，现在转入语音确认，请您在手机上按1号键，确认成功后我将为您本机号码在线办理，可以吗？【停顿，等待客户回应】现在为您转接，请您不要挂机，等待电话转回。（告知客户办理结果，如果在线办理不成功，一定要在当通电话或回拨电话告知客户。如果是一次性介绍了两个业务只要确认一次;如果是办理完一个业务后再介绍另一个业务，则需要确认两次。）

结束语

6、成功结束语：您的业务已经受理成功，稍后请您通过短信或者微信链接对我的服务进行评价，10分是满意，期待您的十分满意，祝您生活愉快，再见！（祝福语可更换）。
失败结束语：稍后请您通过短信或者微信链接对我的服务进行评价，10分是满意，期待您的十分满意，祝您生活愉快，再见！（祝福语可更换）。
宽带引流：针对现在没有宽带的客户，画像仅供参考，具体以系统实时宽带信息为准。客户若只办理宽带，不同步办理电视，就只可享受到安装费用全额返还的优惠，初装费为100元，分10个月每个月返还10元，其它的无法成功办理。这个众包不用主动介绍，专席办理时会介绍，若客户问起可以简单说明。
1、客户原套餐包含宽带优惠话术：您套餐内包含的高速宽带权益还一直未领取，现在湖南移动举行年中感恩大回馈，即刻领取并办理电视服务还可享受四重超值大礼包，一是安装费用全额返还、二是享有500M或以上的高速率、三是免费电视观影5G尊享包、四是加赠一年5G/月流量。您自己或亲戚朋友的地址，只要在本省内都可以办理的，现在先为您登记预约至宽带专席，48小时内会有宽带专员价您回电详细介绍，是否为您登记？（在业务办理界面，点击绿色“商机收集”按键，打开，按要求填写后，点击“确定”保存即可）
换留：本来装机是需要249元的初装费的，现推出限时优惠活动，当中的200元会以话费的形式分10个月，每月20元返还给您;宽带享有500M或以上的高速率，平时享受此速率套餐需升档至169元以上才可以享受;同时还赠送价值240元的一年免费魔百和5G尊享会员包，可免费观看尊享专区100部优质热门vip影片;价值60元的12个月5G/月的流量，四重礼包相当于为您一共优惠了500元费用，机会难得，现在就为您登记预约好吗？
2、针对78元及以上主套餐或保底送办理成功且现在没有宽带的客户（宽带分析是B类型）开展一句话营销：提供给您的宽带需要为您申请安装吗？现在湖南移动举行年中感恩大回馈，即刻领取并办理电视服务还可享受四重超值大礼包，一是安装费用全额返还、二是享有500M或以上的高速率、三是免费电视观影5G尊享包、四是加赠一年5G/月流量。您自己或亲戚朋友的地址，只要在本省内都可以办理的，现在先为您登记预约至宽带专席，48小时内会有宽带专席的工作人员联系您，请您保持手机畅通。（在业务办理界面，点击绿色“商机收集”按键，打开，按要求填写后，点击“确定”保存即可）
换留：本来装机是需要249元的初装费的，现推出限时优惠活动，当中的200元会以话费的形式分10个月，每月20元返还给您;宽带享有500M或以上的高速率，平时享受此速率套餐需升档至169元以上才可以享受;同时还赠送价值240元的一年免费魔百和5G尊享会员包，可免费观看尊享专区100部优质热门vip影片;价值60元的12个月5G/月的流量，四重礼包相当于为您一共优惠了500元费用，机会难得，现在就为您登记预约好吗？
3、针对原套餐不送宽带且原套餐在38元及以上的客户推荐惠家宽带影视包引流话术：现在我们有惠家宽带影视包活动，每天只需花一块多钱，即可享用高速宽带和4K高清互联网电视服务，您自己或亲戚朋友的地址，只要在本省内都可以办理，为您这样的优质客户公司还推出新装宽带四重超值大礼包，一是安装费用全额返还，二是享有500M或以上的高速率、三是免费电视观影5G尊享包、四是加赠一年5G/月流量。您自己或亲戚朋友的地址，只要在本省内都可以办理的，我帮您登记一下，具体活动内容我们家宽专员到时给您详细介绍！可以吧？（在业务办理界面，点击绿色“商机收集”按键，打开，按要求填写后，点击“确定”保存即可）
换留：本来装机是需要249元的初装费的，现推出限时优惠活动，当中的200元会以话费的形式分10个月，每月20元返还给您;宽带享有500M或以上的高速率，平时享受此速率套餐需升档至169元以上才可以享受;同时还赠送价值240元的一年免费魔百和5G尊享会员包，可免费观看尊享专区100部优质热门vip影片;价值60元的12个月5G/月的流量，四重礼包相当于为您一共优惠了500元费用，机会难得，现在就为您登记预约好吗？
常规宽带的费用的组成
1）初装费：在线上单独办理宽带初装费100元 办理宽带+电视机顶盒初装费200元，因办电视机顶盒必选智能遥控器，现在智能遥控器49元，里面包含了一个老少皆宜VIP包。所以宽带+电视机顶盒一起办，首次初装合计费用249元。是否有活动优惠，以宽带专员回电介绍为准！
2）宽带使用费：（1）主套餐包含宽带优惠，不套外收宽带费；（2）主套餐不包含宽带优惠，30元每月。

承诺不降档加享资源活动

（一）活动介绍

活动对象：湖南移动幸运客户。

注：当月有办理降档的客户，需取消降档预约业务方可参与。

不主动宣传：对于降档和携转意向客户，10086挽留专席可以按照最低套餐档次，跳过目标客户限制使用，用于挽留客户。

开始日期：2022-02-25　结束日期：2022-12-31　活动类型：目标客户

活动简介：针对目标客户承诺不降档可加享流量或语音资源。

（二）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，不与其他合约互斥。

（三）具体内容：

活动类别	优惠编码	优惠名称	最低套餐（元）	加赠内容	活动时长	备注
承诺不降档送个人流量	99676342	5G特惠流量减免优惠	58	10G流量	12个月	5G特惠流量包（30元10G）
	99676343	10G特惠流量减免优惠	78	10G流量	12个月	5G特惠流量包（30元10G）
	99709855	58元档承诺不降档送10G流量	58	10G流量	12个月	——
	99709856	78元档承诺不降档送10G流量	78	10G流量	12个月	
	99714972	98元档承诺不降档送20G流量	98	20G流量	12个月	
	99714973	139元档承诺不降档送30G流量	139	30G流量	12个月	
	99714974	199元档承诺不降档送40G流量	199	40G流量	12个月	
承诺不降档送个人语音	99714975	78元档承诺不降档送200分钟语音	78	200分钟语音	12个月	
	99714976	98元档承诺不降档送300分钟语音	98	300分钟语音	12个月	
	99714977	139元档承诺不降档送500分钟语音	139	500分钟语音	12个月	
	99714978	199元档承诺不降档送1000分钟语音	199	1000分钟语音	12个月	

（四）活动规则

活动规则-其它：

1、活动办理后立即生效，办理后不可取消套餐升档类预约业务。

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，可办理升档或平档，不可办理降档。

3、已办理客户若升档/平档办理套餐变更，成功办理后加赠的语音/流量内容和时长均不作变更。

4、赠送流量为套外国内通用流量，优先级低于套内流量、统付流量、短期包。赠送的5G特惠流量包的使用规则与5G特惠流量包一致，其余的赠送流量不可分享、不可转赠、不可结转；赠送的语音优先级低于套餐内语音、语音包，高于语音安心包和其他赠送语音优惠。赠送语音不可结转、不可转赠、不可共享。

5、若客户在优惠赠送期间取消了5G特惠流量包，可以再次添加5G特惠流量包继续享受优惠，但是再次添加5G特惠流量包就受正常办理规则限制；如客户在参与活动之前有办理同档次5G特惠流量包，也可以享受减免优惠，该活动只减免一个5G特惠流量包的优惠。

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	
承诺不降档享流量	尊敬的客户，您好！您已成功办理承诺不降档享XX GB流量活动，活动期一年。额外流量不可共享，当月流量未使用完不累计、不结转、不清退，活动有效期内您需持续使用移动通信网络服务，不办理降档、停机保号、销号、过户等业务。【中国移动】	尊敬的客户，您参与的承诺不降档享XX GB流量活动已到期，从下月起您不再额外享受国内语音分钟数，请您知晓！【中国移动】	重要约定：您自愿参加湖南移动承诺不降档享XX GB流量活动，活动期一年。额外流量不可共享，当月流量未使用完不累计、不结转、不清退。	【二次确认短信】尊敬的客户，您好！您正在申请办理湖南移动承诺不降档享XX GB流量活动，活动期一年，活动期内享受XX GB流量优惠，额外流量不可共享，当月流量未使用完不累计、不结转、不清退。活动期间需持续使用移动通信网络服务，不办理降档、停机保号、销号、过户等业务，如需提前取消需根据合约所赠送产品或服务价值（XX元）将提前解约给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：您自愿参加湖南移动承诺不降档享XX GB流量活动，活动期一年。额外流量不可共享，当月流量未使用完不累计、不结转、不清退。	
			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，不办理降档、停机保号、销号、过户等业务。如客户因个人原因要求提前解除合约，应根据合约所赠送产品或服务价值（将具体办理优惠对应合约总价值填入），将提前解约给移动公司造成的损失予以赔付，具体赔付金额=赠送产品或服务的总价值*（未履行完的活动月份数/应履行		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，不办理降档、停机保号、销号、过户等业务。如客户因个人原因要求提前解除合约，应根据合约所赠送产品或服务价值（将具体办理优惠对应合约总价值填入），将提前解约给移动公司造成的损失予以赔付，具体赔付金额=赠送产品或服务的总价值*（未履行完的活动月份数/应履行	
承诺不降档享语音	尊敬的客户，您好！您已成功办理承诺不降档享XX分钟语音活动，活动期一年。额外语音不可共享，当月语音未使用完不累计、不结转、不清退，活动有效期内您需持续使用移动通信网络服务，不办理降档、停机保号、销号、过户等业务。【中国移动】	尊敬的客户，您参与的承诺不降档享XX分钟语音活动已到期，从下月起您不再额外享受国内语音分钟数，请您知晓！【中国移动】	重要约定：您自愿参加湖南移动承诺不降档享XX分钟语音活动，活动期一年。额外语音不可共享，当月语音未使用完不累计、不结转、不清退。	【二次确认短信】尊敬的客户，您好！您正在申请办理湖南移动承诺不降档享XX分钟语音活动，活动期一年，活动期内享受XX分钟语音优惠，额外语音不可共享，当月语音未使用完不累计、不结转、不清退。活动期间需持续使用移动通信网络服务，不办理降档、停机保号、销号、过户等业务，如需提前取消需根据合约所赠送产品或服务价值（XX元）将提前解约给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：您自愿参加湖南移动承诺不降档享XX分钟语音活动，活动期一年。额外语音不可共享，当月语音未使用完不累计、不结转、不清退。	
			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，不办理降档、停机保号、销号、过户等业务。如客户因个人原因要求提前解除合约，应根据合约所赠送产品或服务价值（将具体办理优惠对应合约总价值填入），将提前解约给移动公司造成的损失予以赔付，具体赔付金额=赠送产品或服务的总价值*（未履行完的活动月份数/应履行		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，不办理降档、停机保号、销号、过户等业务。如客户因个人原因要求提前解除合约，应根据合约所赠送产品或服务价值（将具体办理优惠对应合约总价值填入），将提前解约给移动公司造成的损失予以赔付，具体赔付金额=赠送产品或服务的总价值*（未履行完的活动月份数/应履行	

中华人民共和国证券法

（2019年12月28日第十三届全国人大常委会第十五次会议修订）

第一章 总 则

第一条

为了规范证券发行、交易活动，保护投资者的合法权益，维护证券市场秩序和公共利益，促进证券市场的长期稳定和健康发展，推动高质量发展，建设现代化经济体系，为全面建设社会主义现代化国家提供有力支撑，根据宪法，根据全国人民代表大会关于授权国务院在深圳市前海深圳蛇口自由贸易区暂时调整适用国家有关法律规定的决定，制定本法。

第二条

在中华人民共和国境内发行、交易证券，或者证券发行人、证券交易场所、证券公司、证券登记结算机构、证券服务机构、证券业协会、证券监督管理机构、其他机构、个人等证券发行、交易、登记、结算、服务、监督、自律等活动，适用本法；法律、行政法规、国务院证券监督管理机构、国务院证券交易场所主管部门、国务院证券业协会、国务院证券登记结算机构、国务院证券服务机构、国务院证券业务主管部门、国务院证券业务自律组织、国务院证券业务监督管理机构、国务院证券业务监督管理机构派出机构、国务院证券业务监督管理机构派出机构的工作人员、证券业从业人员、证券业务监督管理机构、证券业务监督管理机构派出机构、