

中华人民共和国文化行业标准

WH/T 56—2013

手机(移动终端)动漫用户服务规范

Service specification for smart phone(mobile terminal) animation and
cartoon customer

2013-04-15 发布

2013-05-01 实施

中华人民共和国文化部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 用户服务手册	2
5 服务方式	2
5.1 用户咨询服务	2
5.2 用户投诉服务	3
5.2.1 用户投诉及处理方式	3
5.2.2 用户投诉处理基本规范	3
5.3 用户建议服务	4
5.4 用户回访服务	4
5.5 服务满意度调查	4
6 服务渠道	4
6.1 客服热线	4
6.2 客服网站	4
6.3 营业厅	5
6.4 短信营业厅	5
7 用户权益保护	5
7.1 知情权	5
7.2 选择权	5
7.3 公平交易权	6
7.4 隐私权	6
7.5 安全权	6
7.6 获得赔偿权	6
7.7 监督权	6
参考文献	7
表 1 用户咨询及处理方式	3
表 2 用户投诉及处理方式	3
表 3 用户投诉处理基本规范	3
表 4 手机(移动终端)动漫客服热线服务规范	4
表 5 手机(移动终端)动漫客服网站服务规范	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化部提出并归口。

本标准负责起草单位：拓维信息系统股份有限公司、北京邮电大学、广州漫友文化科技有限公司、湖北知音动漫有限公司、中国移动手机动漫基地、中国电信动漫运营中心、中国联通网络通信集团有限公司。

本标准主要起草人：沈林超、郭颖、易珂、杨秋伟、陈洪、魏芳、周萍、赖春晖、韩朝辉、曾达峰、徐博斌、彭辉昱、赵久成。

手机(移动终端)动漫用户服务规范

1 范围

本标准规定了手机(移动终端)动漫产品经营者为手机(移动终端)用户提供动漫产品服务的用户服务手册、服务方式、服务渠道和用户权益保护。

本标准适用于手机(移动终端)动漫产品经营者为手机(移动终端)用户提供动漫产品服务的全过程。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

WH/T 54—2013 手机(移动终端)动漫内容要求

中华人民共和国信息产业部令第 36 号《电信服务规范》2005

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

移动运营商 mobile operator

提供移动通讯业务的服务部门。国内的三大通信运营商是:中国移动、中国联通和中国电信。

3.2

移动互联网服务提供商 provider of mobile internet service

移动互联网应用产品的直接提供者,根据用户的需求开发和提供适合手机(移动终端)用户使用的产品服务。

3.3

手机(移动终端)动漫产品经营者 operator of phone(mobile terminal)animation and cartoon products

向用户提供手机(移动终端)动漫产品的移动运营商,其具体下属机构为:中国移动手机动漫基地、中国联通沃动漫运营中心、中国电信动漫运营中心,以及向用户提供手机(移动终端)动漫产品互联网服务提供商。

3.4

手机(移动终端)动漫 phone(mobile terminal)animation and cartoon

通过网络传播、以手机(移动终端)接收的数字化动漫产品,涵盖数字漫画、数字动画、数字动漫衍生品等,具有典型的数字文化产业特征、全新的经济模式与语言形态。

3.5

手机(移动终端)动漫产品 phone(mobile terminal)animation and cartoon products

以手机(移动终端)动漫为内容,通过移动通信网络或计算机互联网络进行传播,以手机及各种移动

终端为接收使用终端,并由用户进行自主购买的产品,包括但不限于漫画电子书、动画视频、彩信等。

3.6

手机(移动终端)动漫用户 phone(mobile terminal)animation and cartoon customer

已订购或有意愿订购手机(移动终端)动漫产品的用户。

3.7

用户服务手册 customer service manual

涵盖手机(移动终端)动漫用户服务全过程的资料合集。

3.8

服务渠道 service channel

由受理手机(移动终端)动漫用户需求、为用户提供直接服务的服务单元组成,包括但不限于:客服热线、客服网站、营业厅、短信营业厅等。

3.9

客服热线 customer service hotline

手机(移动终端)动漫产品经营者建立的互动式语音应答服务渠道。

3.10

客服网站 customer service website

手机(移动终端)动漫产品经营者建立的互联网服务渠道,包含IM即时通讯工具、电子邮件等联系方式。

3.11

手机流量 phone traffic

手机(移动终端)上网产生的流量数据,本文中特指使用手机(移动终端)动漫产品所产生的流量数据。

3.12

产品价格 price

用户在购买手机(移动终端)动漫产品时所需支付的,由手机(移动终端)动漫产品经营者根据产品内容、使用方式等制定的产品价格。包括但不限于:单次购买价格、订阅购买价格等。

4 用户服务手册

手机(移动终端)动漫产品经营者须整理用户服务手册,包括但不限于以下用户服务相关内容:产品介绍、产品资费、产品订购方式、产品退订方式、产品使用方式、产品所需手机流量、常见问题解答等。

用户服务手册是用户服务工作中重点服务内容的集合,是用户服务工作人员最主要的工作资料。

5 服务方式

5.1 用户咨询服务

用户咨询及处理方式见表1。

表 1 用户咨询及处理方式

咨询内容		处理方式
产品订购前,关于产品价格、订购方式、手机流量需求等的咨询		根据用户服务手册中列明内容为用户进行解答
产品订购后	关于产品使用情况等的咨询	根据当前用户的产品使用记录为用户进行解答,包括但不限于:订购号码、订购时间、订购方式、时间期限、使用记录等
	关于产品退订方式的咨询	根据产品服务手册中列明的产品退订方式为用户进行解答

5.2 用户投诉服务

5.2.1 用户投诉及处理方式

用户投诉及处理方式见表 2。

表 2 用户投诉及处理方式

	投诉原因	处理方式
用户未享受到服务而投诉	已扣费,但产品未订购成功	确认无订购关系后,与用户协商进行退费
	订购彩信类产品后,未收到彩信	指导用户对手机彩信进行相关设置,无法立即解决问题时与用户协商进行退费
	订购漫画电子书、动画视频类产品后,无法阅读、观看,无法下载	指导用户对手机容量、上网设置进行相关查询与设置,无法立即解决问题时与用户协商进行退费
用户享受到服务不完整而投诉	订购彩信类产品后,未按时收到彩信	在 24 h 内为用户进行彩信补发操作
	订购手机(移动终端)动漫产品后,产品图像尺寸不合适、内容不清晰	记录用户手机机型信息,并于 48 h 内完成机型适配工作
内容投诉	投诉手机(移动终端)动漫内容	核实内容是否违反 WH/T 54—2013 中对于手机(移动终端)动漫内容的相关要求,如属实须在 24 h 内删去相应内容

5.2.2 用户投诉处理基本规范

用户投诉处理基本规范见表 3。

表 3 用户投诉处理基本规范

项目	规范
投诉处理回复时限	≤24 h
投诉处理及时率 ^a	≥98%
投诉处理用户满意率 ^b	≥85%
^a 投诉处理及时率=及时处理的投诉数量/投诉受理总量×100%。	
^b 投诉处理用户满意率=用户满意评价量/用户评价量×100%。	

当用户投诉所反映的问题与事实不符,应核定为用户投诉反映问题不实,并做好解释工作。

当用户对投诉处理结果不满意,可向电信用户申诉受理机构、315 消费者保护协会等机构进行申诉。

5.3 用户建议服务

用户可以通过客服热线、客服网站、营业厅等渠道提出建议。手机(移动终端)动漫产品经营者应记录用户建议并进行相应处理,将处理结果及时反馈给用户。

5.4 用户回访服务

手机(移动终端)动漫产品经营者应主动联系用户,获取用户反馈信息,了解用户对产品的使用情况以及投诉建议处理情况的意见,提高用户满意度。

5.5 服务满意度调查

手机(移动终端)动漫产品经营者应调查用户对用户服务的满意程度,以提高服务质量。

在每一次人工受理服务或用户自助服务之后,征集用户对本次服务的满意度,请用户对本次服务的质量进行评价。

6 服务渠道

6.1 客服热线

手机(移动终端)动漫产品经营者应建立客服热线,包含自助语音服务以及人工服务,其服务规范见表 4。

表 4 手机(移动终端)动漫客服热线服务规范

项目	规范	
	移动运营商	移动互联网服务提供商
自助语音服务时间	24 h×7(天)	
自助语音服务接通率	≥99%	
人工服务时间	24 h×7(天)	(9-17)h×7(天)
人工服务接通率 ^a	≥90%	
问题解决能力	用户问题一次性解决率	≥85%
	用户回复满意率	≥85%
^a 人工服务接通率=20 s 内人工接通量/人工呼入请求量×100%		

6.2 客服网站

手机(移动终端)动漫产品经营者应建立客服网站,包含自助服务以及人工服务,其服务规范见表 5。

表 5 手机(移动终端)动漫客服网站服务规范

项目	规范	
	移动运营商	移动互联网服务提供商
自助服务时间	24 h×7(天)	
人工服务时间	(8—20)h×7(天)	(9—17)h×7(天)
响应速度	用户发出第一句话后,在 10 s 内响应	
	在对话中在 60 s 内回复用户问题,一对多情况可顺延 10 s	
问题解决能力	用户问题一次性解决率	≥85%
	用户回复满意率 ^a	≥85%
留言处理	留言回复率	100%
	处理及时性	在 12 h 内完成在线留言处理
* 用户回复满意率=用户满意评价量/用户评价量×100%		

6.3 营业厅

移动运营商应建立营业厅,8 h×7(天)营业。

6.4 短信营业厅

移动运营商应建立短信营业厅,开通手机(移动终端)动漫产品短信指令,24 h×7(天)服务。

7 用户权益保护

7.1 知情权

知情权是指用户有权了解所使用或将要使用的手机(移动终端)动漫产品的相关信息,包括但不限于:产品内容、产品类型、产品资费、产品使用方式、彩信等订阅类产品的使用时限、开始和停止使用产品的方式和条件等。

手机(移动终端)动漫产品经营者在宣传产品内容和使用的同时应提前向用户公示相应的收费标准、收费方式和终止服务的方法;并保存订购号码、订购时间、订购方式、时间期限、使用记录等原始数据,在原始数据保存期限内,应根据用户需求提供产品收费清单。

手机(移动终端)动漫产品经营者应开通各类用户服务渠道,接受用户咨询、解答用户疑问。

7.2 选择权

选择权是指用户有权自主选择是否使用手机(移动终端)动漫产品、使用哪种产品、何时开始和停止使用产品等。

手机(移动终端)动漫产品经营者向用户提供任何有偿产品服务时,应提供提示消费信息,征得用户同意。向用户提供无偿产品服务时,用户予以拒绝的,应在 24 h 内停止服务。

当用户主动订购彩信等订阅类产品时,手机(移动终端)动漫产品经营者须向用户进行请求确认,且请求确认消息中必须包括产品资费介绍,若用户未进行确认反馈,视为用户撤销服务要求。

7.3 公平交易权

公平交易权是指用户与手机(移动终端)动漫产品经营者之间的交易行为必须公平、公正。

手机(移动终端)动漫产品经营者遵照与用户的约定向用户提供手机(移动终端)动漫产品,并对用户手机进行机型适配以保证产品图像质量清晰;彩信类产品需保证正常的下发频率,未得到用户许可,不得擅自改变服务内容和频率;不得擅自改变收费方式、降低服务质量;提供订阅类产品时,应明示方便用户退订的途径,并保证退订途径的畅通。

用户提出停止服务时,应于 24 h 内接受并停止服务,计费产品应停止计费。

7.4 隐私权

隐私权是指用户因使用手机(移动终端)动漫产品而提供的姓名、手机号码等个人信息和隐私被尊重和保护的权力。

手机(移动终端)动漫产品经营者须严格保护用户的个人信息,确保信息不被泄露,并仅在法律许可的规定下将信息提供给有关部门。

7.5 安全权

安全权是指在使用手机(移动终端)动漫产品过程中,用户的心理、人格被保护的权力。

手机(移动终端)动漫产品经营者在采集、开发、处理、发布手机(移动终端)动漫产品时,应对产品的内容进行审查,不得提供国家明令禁止传播的内容信息,保护用户不受垃圾信息骚扰。

7.6 获得赔偿权

获得赔偿权是指,用户合法权利受到侵害时,可及时通过正当渠道反应,并得到赔偿的权力。

手机(移动终端)动漫产品经营者应该建立畅通途径,方便用户投诉,在接到投诉后,应该及时有效的解决用户问题。当用户投诉符合退费规定时,按照有关法律、法规与用户进行协商退费。

7.7 监督权

监督权是指用户对手机(移动终端)动漫产品经营者提供的产品质量、服务水平等进行监督的权力。

手机(移动终端)动漫产品经营者应开通各类用户服务渠道,接受并处理用户对产品质量、服务水平等提出的投诉或建议。

参 考 文 献

- [1] 中国移动通信集团客服服务标准 2011.
 - [2] QB/CU 139—2011 中国联通客服管理业务需求书.
 - [3] 中国电信动漫基地客服管理细则 V1.0.
 - [4] 康彦荣. 电信用户权益及保护.
-