

400 电话常见问题。

1. 什么是 400 电话？

“400 电话业务”是虚拟产品，属于一款通讯增值产品，又称为主被叫分摊付费业务，是三大运营商（中电信、中移动、中联通）为企业提供一个全国范围内唯一的十位数服务号码，主叫拨打无须加拨区号，企业无须安装设备，企业通过号码管理后台绑定手机或固定电话即可使用。目前广泛应用于多行业售前、售后、服务咨询等方面。

- ✓ 是专为企事业单位设计的全国范围内号码统一企业热线电话；
- ✓ 话费由企业和拨打 400 电话的用户分摊，避免了恶意骚扰电话；
- ✓ 使用 400 电话的企业，体现了企业服务意识，是信誉和实力的象征；
- ✓ 在企业的包装和宣传起到非常好的效果，可以说是企业的活招牌；
- ✓ 无论您公司地址怎么变，销售区域如何扩展，400 电话终身不变。

2. 400 电话有什么用？

- ✓ 彰显企业形象与实力，增加用户来电机会；
- ✓ 电话永不占线，销售机会永不丢失；
- ✓ 提升市场推广的效果，准确评估不同广告的效果；
- ✓ 灵活管理不同场景的业务，提高运行管理效率；
- ✓ 全面地分析和了解用户，提高服务质量；
- ✓ 全国唯一号码，简单便捷易记；
- ✓ 节省 40%成本，提高通讯效率；
- ✓ 号码终身不变，客户 100%不流失；

3. 谁在用 400 电话？

全国大中小型企业或注重服务品质的商家均在使用，大到集团公司，小到商铺店面都有

在 400 电话。

全国知名企业：如肯德基 4008-823-823、小米 400-100-5678、苹果客服 400-666-8800、京东商城 400-606-5500、天猫 4008-608-608；滴滴 400-000-0999、百度 400-800-8888、华泰保险 400-609-5509、平安车险 400-800-0000、中国人寿 400-877-7777、苏宁 4008-365-365、华为 400-830-8300、中兴 400-880-9999

省内知名企业：江铃汽车 400-880-1099、江中参灵草 4000-303030、汇仁肾宝 400-077-0999、亚马逊自助餐厅 400-002-6166、江西福彩中心 400-020-9518、雷式外语 400-666-8838、季季红火锅 400-0066-738、

4. 什么样的企业可以申请 400 电话？

除个人和经工商网查询经营异常的企业外，其余在全国工商网上核实无误的企业均能申请办理 400 电话。

5. 400 电话是免费电话吗？

400 免费电话是一直以来消费者形成的一种看法，其实 400 电话是客户主叫方与企业被叫方分摊付费的业务，客户主叫方需要支付当地市话费。全国免费电话是 800 电话，但是因为 800 电话由于技术陈旧，基本已经退出市场，只有少数企业仍在使用的。

请各企业主注意在产品包装和宣传品上不要印刷免费电话字样，避免消费者投诉至工商部门，产生不必要的纠纷。

6. 400 电话与普通的电话相比有什么不同？有什么优势？

1) 400 电话号码全国唯一、简单易记，已经成为很多企业的标志，在中国的世界 500 强企业、中国的上市公司，几乎都开通了 400 电话。开通 400 企业热线，让企业形象立即与跨国公司比肩，这是形象的提升，更是经营理念的提升。

2) 400 电话是一种主被叫分摊业务，即主叫承担市话接入费，被叫承担所有来电接听

费用。客户所有类型电话呼入只需支付本地市话费，长途费由企业支付，为用户分摊话费，充分体现了企业客户第一的服务理念。话费分摊使得潜在用户更愿意拨打 400 电话，有效增加来电数量，增加沟通时间，让广告效果提升 30%以上！

3) 400 电话可以支持同时绑定多部电话，一号多机，相当于总机功能。绑定电话可以随时更换，对外广告长期有效。比如当公司搬家（即使是跨省搬家）、增加业务部门、员工流动，只需添加或更换 400 号码下绑定的实体电话号码(座机、手机)即可，老客户依然可以照常拨打，客户一个也不会流失，还节省了大量重新印制宣传品的费用，也免去了逐一通知老客户的麻烦，客户只要记住 400 电话就能找到公司。

4) 400 电话接听可以智能转换，避免客源量流失。比如上班时间转到固话上，下班转到手机上。第一个电话无人接听，设置指定时间转接到第二个电话上，以防漏接，错失客户。同时 400 电话可以实时查询来电记录，查看详细的来电时间、来电区域、来电时长数据，为广告投放效果分析提供依据。

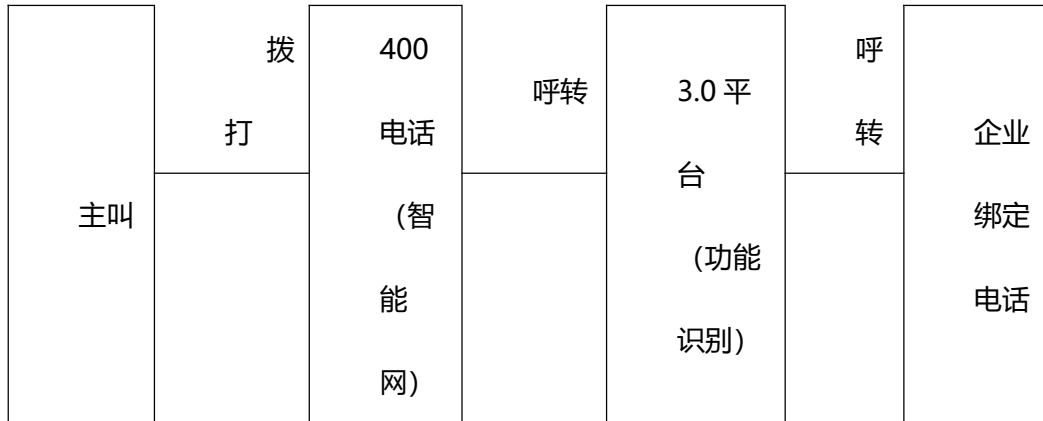
5) 相比于普通的固话和手机，企业 400 电话通过联络中心管理平台，实现智能语音导航、来电智能分配、黑名单设置、录音、语音信箱等多项功能，一个号码即可打造大企业的虚拟呼叫中心，附加增值功能完善。通过 400 电话拨打进来的每通电话都可以录音，在后台可以在线试听和下载，实时监控客服服务质量，为进行员工培训，客服质检提供依据。通过导航设置可以实现不同的按键对应不同的业务部门，特别是针对于一些特殊客户可以专门给他们构建一个信息管理库，保存他们的信息，同时设置一个 VIP 客户或者大宗商品客户专用接通通道，为他们提供最优质的咨询和维护服务。

7. 400 电话怎么用？

400 电话无须加拨区号，无须安装设备，企业通过号码管理后台绑定手机或固定电话即可使用，绑定电话根据企业需求而定，并可通过语音提示快速找到对应人员，保证用户

来电一次也不错过。并且可以话务量分流、提供语音自助服务、防伪码查询、语音留言信箱、电话会议等多项增值功能。

8. 400 电话是怎么实现通话的？



9. 国外、港澳台是否可以使用 400 电话？

400 电话的业务范围仅限国内，不包括香港/台湾/澳门，国外电话即无法呼入，也不能做为转接电话。

10. 400 电话有哪些号段？

联通：4000、4006

电信：4008、4009

移动：4001、4007

11. 400 电话与原电话绑定后，对于原电话的使用有影响吗？

无任何影响，原电话可以跟以前一样正常使用。

12. 办理 400 电话不需要安装设备，那号码该如何绑定？

400 电话开通后会会有一个 400 管理平台，相当于我们的手机网上营业厅，客户直接登录平台后，提供号码的发票或者证明来绑定坐席，将 400 电话与原电话绑定，以后拨打 400 电话时就会转接到绑定的电话上。

13. 400 电话开通后对绑定电话所属的运营商有限制吗？

没有限制，但跨运营商转接时长会延时 1-2 秒，只要是正常接通的实体电话都可以绑定，电信、联通、移动的都已经实现互联互通，正常绑定即可。

14. 400 电话可以绑定总机吗？

您需要开通一下中继功能，就可以直接绑定总机了。

15. 400 电话与 800 电话有什么区别？

- 1) 800 电话资费非常高且只支持固话拨打，手机不可拨打。而 400 电话是 800 电话的升级版，支持所有电话拨打，资费也比 800 电话优惠得多；
- 2) 400 电话是分担付费制，企业出大头客户出小头，既解决了企业的开支问题也避免了骚扰电话。而 800 电话是纯免费电话，所有话费都由接听方支付，相对而言骚扰电话较多。

16. 绑定的电话在接听 400 来电时是否需要付费？

如果绑定的电话原来接听来电不付费，那接听 400 的来电也不需要付费。

17. 绑定的电话可以更改吗？更改收费吗？

针对满足实名认证的转接电话，可以随时更改，只要登陆平台操作即可。更改绑定电话是免费的。

18. 原电话打出去要扣 400 电话的话费吗？

400 电话和原电话是两种收费平台，打出的电话与 400 号码无关，根据您手机卡的资费标准收取市话费。

19. 400 电话走的是网络线路吗？会不会不稳定？

不是，我们所受理的 400 都是通过实体线路实现全国互联互通的，决非低成本的网络电话线路，我们已将：“语音质量、接通率符合《中华人民共和国电信条例》服务质量标准”纳入合同，信号是跟客户绑定的电话有关，只要绑定的电话能正常接通，400

电话就不会有任何问题。

20. 400 电话有来电显示吗？

这跟绑定的电话和 400 电话所开通的落地有关。如果绑定的电话有来电显示功能就可以看到来电号码，即使没有来电显示功能，也可以登陆 400 平台查看来电记录；部份落地运营商有关闭主叫鉴权，无法直接在手机或座机上查看到来电显示号码，您也可以登陆 400 平台查看来电记录。

21. 400 电话来电时是所有绑定的电话一起响吗？

不会，根据您在平台的设置进行转接，每次只响一个，如果第一个电话无人接听就会转接到下一个电话。

22. 400 电话号码的归属权是属于客户的吗？

不是，号码的归属权是属于运营商的，但客户开通后，使用权是属于客户的。只要客户是正规使用，且按时续费，号码就可以一直使用下去。

23. 400 电话可以到当地营业厅办理吗？

当地营业厅也可以办理，但是在增值功能上没有我们这么丰富，只能满足你接电话的需求。而且无法实时查询话单；绑定电话也仅限 3 个本网的固定电话。

24. 400 电话怎么收费的？

400 电话办理不需要开通费，只需要预存话费。400 话费是按照您实际的资费标准具体从您的预存话费中扣取。

25. 有没有 400 电话包月套餐？

400 电话都有最低消费，没有包月套餐。

26. 月最低消费是什么意思？

每个 400 电话号码都会有月最低消费。比如号码 4000-887-322 的月最低消费是 100

元, 那么当该号码本月消费不足 100 元时, 当月按照 100 元收取。若当月消费超过 100 元则根据实际消费金额收取。刚开通号码, 当月按照实际消费金额收取, 次月开始按照月最低消费方式收取。

27. 开通 400 电话需要多长时间?

B 类及以下的号码都是 1 个工作日就可以开通, A 类号码 30 个工作日。

28. 400 是免费电话吗?

400 免费电话是一直以来消费者形成的一种看法, 其实 400 电话是客户主叫方与企业被叫方分摊付费的业务, 客户主叫方需要支付当地市话费。

29. 400 电话需要安装吗?

400 电话不需要安装。当您申请 400 电话成功后, 您可以在您的 400 自助管理平台上绑定您需要呼转的座机、手机, 需提交转接电话的缴费凭证及机主身份证。

30. 我办理的 400 电话可靠吗, 能保证我长期使用吗?

您申请使用的 400 电话是运营商的增值电信业务, 跟你的手机号一样, 只要你一直缴费, 号码你就可以一直使用下去的。

31. 可以先拿朋友公司的资料来申请吗?

不可以, 提交哪家公司的资料, 号码就要用在哪家公司。

32. 如果法人出国了, 无法提供身份证怎么办?

提供法人身份证复印件加盖公章, 经办人身份证加企业授权书也可以。

33. 一个 400 号码可以由实属一体的两家公司共同使用吗?

不可以, 400 电话实名登记在某一企业名下, 仅限该企业使用。

34. 一个公司可以申请多个 400 号码使用吗?

可以的, 只要是正规业务使用, 一家公司可以办理多个 400 号码, 最多且不超过 5 个。

超过 5 个单独申请。

35. 开通 400 电话后可否过户？过户需要收费吗？需要多久？

您办理了工商变更的话，可以提供工商变更证明及最新的营业执照，办理过户，除此之外，其他的情况不可以过户。

39. 如果 400 电话发生故障，多长时间可以恢复？

400 电话基本没有故障，因为 400 是与实体电话捆绑，只要绑定的电话没问题，400 就能正常使用！即使因运营商设备、线路故障及其它任何原因造成的通信中断，我们承诺会尽快尽全力协调运营商恢复。

40. 合同签了，钱付了，号码我就可以对外宣传了是吗？

不是，号码开通后才可以宣传，未开通之前不允许做任何宣传，这一点在合同中有说明，否则一切后果将由客户自己承担。

41. 选号需要付费吗？选号时需要注意哪些？

免选号费、免开户费、免月租费，只需要预存 400 电话通话费，其他没有任何费用。

42. 400 号码选定后可以保留多长时间？

需在 7 天内准备好实名认证材料。

43. 套餐中的每年是指包年吗？

不是。目前所有套餐都是按年充值，按月计费。（如 1200/年，0.1/分钟，100/月；实打实消，打不超按低消扣费）

44. 预存话费有限制什么时候用完吗？

不同套餐的话费有不同的年限。目前主要有：1 年、2 年、3 年和 5 年套餐，套餐到期后，话费会清零。

45. 预存话费用完怎么办？你们会提前通知续费吗？

用完您再续费就可以的，续费可以按照原有套餐付费，或者您可以根据电话量选择更高的套餐。我们有专门的续费专员，在您话费所剩不多的时候会及时通知您续费。

46. 以后可以改套餐吗？

可以的，重新签订合同，提交套餐更改申请。

47. 明明这个月没有接电话，费用却少了？

您办理的 400 电话是有最低消费的，您本月接听的电话如果低于这个最低消费，也是要按最低消费收取的。

48. 400 电话的来电显示不正确？

我们安排技术给您调试一下，麻烦您留下联系电话。

49. 400 电话绑定号码在漫游状态下怎么收费？

400 电话不存在漫游情况，而且现在全国均已取消漫游费。

50. 400 呼转流程？

移动主叫号码——当地移动机房——400 智能网平台——计费平台——目的码——机房——被叫号码——接听。

51. 400 电话有哪些自带的免费功能？

400 用户管理后台、企业通讯管家、绑定电话、遇忙转移、顺序接听设置、黑白名单、区域设置、时段接听设置

52. 400 电话能设置多少个转接电话？

没有上限，建议您没有较大话务量情况下绑定三个即可。

53. 400 电话的等待时间是什么意思，有什么用途？

等待时间即等待接听时间，在所设置等待时间内被叫号码无人接听时，会自动呼转下一个被叫号码。

54. 400 电话办理开通流程

第一步：选择号码及套餐；

第二步：准备营业执照、法人身份证、绑定电话缴费发票；

第三步：签订实名制认证协议、号码充值；

55. 有没有其他数字开头的全国热线？

我们还有 1010 开头的 8 位数全国热线。

56. 400 号码可以外呼吗？

目前电信移动联通都没开通 400 电话外呼业务，只有呼入业务。

如果接到的 400 电话可能是某些公司通过软件改的，和接到 110 骗子电话是一样的，他们能通过某些软件修改来电显示号码实现的！

这个行为本身就是非法的，如果客户想让 400 号码外呼必须要取得工信部相应的批文，才可以找运营商实现。

1010 号码是可以外呼的。

57. 400 电话可以绑定员工号码吗？

400 电话大部份是支持绑定员工电话的，需要提供对应的材料，
员工身份证反面+员工授权+要绑定的员工号码发票

新增绑定只需要提供：员工授权