

400 企业热线通业务问答

400 企业热线通业务，全国统一、国际通用接入号码；简单、易记、统一的企业联系方式就如同企业独有的“标识”，迅速提升企业形象，树立企业服务品牌！而一些易记、寓意吉祥的号码还能成为企业的一种无形资产。

1、400 企业热线通与 800 免费电话业务相比有什么优势？

答：1、移动和联通手机都能拨打，开通区域广，扩展 4 亿手机用户；2、400 企业热线通通话费比 800 业务降低 40% 左右；3、全国组网迅速，可分区域组网，统一各区域机构号码。

2、400 企业热线通适用于那些客户呢？

答：400 企业热线通业务主要适用于需要建立全国统一的客户服务中心 / 呼叫中心的各类单位，如 IT 电子设备制造业、旅游业、交通运输仓储业、零售连锁企业、新闻资讯业、信息台、互联网公司（ISP）、银行、证券和基金公司等。

4、400 企业热线通有那些主要功能？

答：400 企业热线通业务具有诸多优势，它能有效提高客户业务发展和服务水平：

（1）统一号码功能

在全国任何地方，只需拨打 400 企业热线通 [如中央电视台幸运 52 节目参与热线 400665252] 号码，不需加拨区号，便可按照业务客户预先设定的方案，将呼叫直接接续到指定的各地区呼叫中心。

（2）话费分摊

400 企业热线通主、被叫用户分摊通话费，主叫用户支付市话费，被叫客户支付长途费，有效控制恶意呼叫。

（3）支持手机用户呼叫

因为 800 免费电话业务手机无法拨打，限制了 4 亿手机用户和企业便捷的互动，所以特别重点增加了支持手机用户都能拨打的功能。

（4）遇忙 / 无应答呼叫转移

主叫用户拨叫 400 企业热线通号码遇忙或无应答时，可把呼叫转接到事先设定的另一目的地，最多允许转接两次。

（5）呼叫阻截

400 企业热线通业务客户可以设置只接受某些地区用户对他的呼叫，对来自其它地区呼叫进行阻截；或者不允许某些地区用户对他的呼叫，允许来自其他地区的呼叫。对地区的限制可以具体到某个本地网的某个局号。

(6) 呼叫限制

400 企业热线通用户在某一段时间内（通常以月或周为单位）可以接受来话呼叫的最大限制，当到达此限制时，以后的来话呼叫不予接续，并向主叫用户送录音通知。

(7) 按时间选择目的地

同一 400 企业热线通号码可按不同时间段来选择接通相应的目的地，时间段最多选择 4 段，时间段的划分可按节假日、星期或小时等多种方式确定。

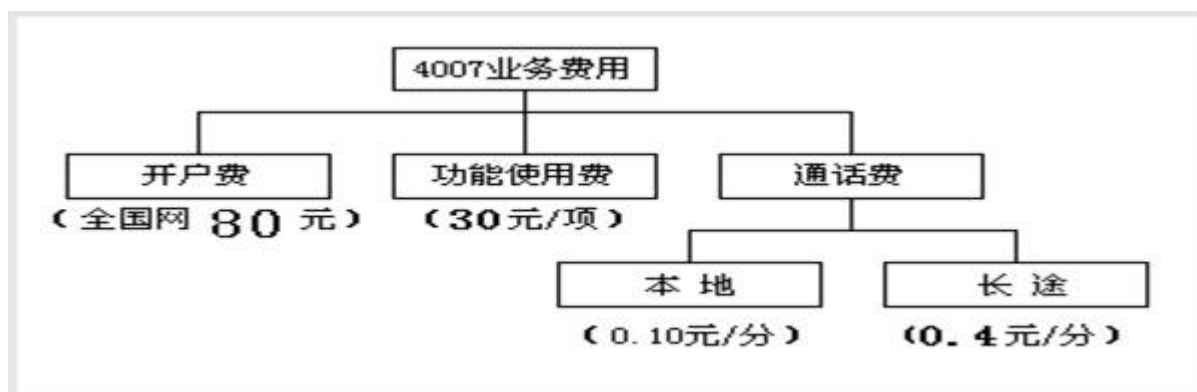
(8) 根据主叫用户所在位置选择目的地

400 企业热线通可根据主叫用户所在的地理位置来选择来话呼叫转接的目的地。

(9) 密码接入

用户在申请 400 企业热线通业务时，可要求主叫用户拨叫企业热线通用户号码后，必须输入密码才能接通，否则不予接通。密码长度为 4 位。

5、 400 资费优势：





6、400 的港澳台国际来话费用怎样收取？

答：根据信部电 [2006]198 号函，港澳台国际来话呼叫 400 时，被叫免费。

7、申请 400 业务的用户向外拨打电话时能否显示 400 号码？

答：显示固定电话真实号码，按照信产部 [2002]287 号文件，对于智能网业务，应实现真实的主叫号码传送。