

中国电信股份有限公司上海分公司

星级客户评级规则（2024年版）

一、 评级对象

星级客户评级对象为中国电信股份有限公司上海分公司（简称“中国电信上海公司”）以个人身份证件实名登记的个人和家庭客户。

属于以下情况之一的客户，不参与星级评定：

- （一）根据国家实名制登记规定，对于客户名称、登记证件等客户关键信息缺失、不符或有误的（此类客户须凭本人实名登记的证件至中国电信上海公司指定营业厅核验登记后方可参与星级评定）；
- （二）客户名下无产品或所有产品拆机；
- （三）公话、无线公话客户、个体经营者；
- （四）仅有无线宽带设备的客户。

二、 评级原则

客户星级评级原则：客户星级评级是根据客户的移动、宽带、固定电话、IPTV等电信业务的消费贡献、网龄、信用等进行综合评分，通过计算客户成长值，按照成长值高低授予客户相应星级，星级等级与客户成长值对应关系如下：

| 星级 | 成长值区间 |
|------|--------------|
| 1星 | [600, 1000) |
| 2星 | [1000, 1500) |
| 3星 | [1500, 2300) |
| 4星黄金 | [2300, 4000) |
| 5星白金 | [4000, 6000) |
| 6星黑金 | [6000, 8000) |
| 7星钻石 | 8000及以上 |

- （一）成长值：成长值是客户评定星级等级的依据，不同成长值对应不同星级。成长值分为定级成长值和直享成长值两类。

定级成长值：根据客户的移动、宽带、固定电话、IPTV等电信业务的消费贡献、移动网龄、信用等进行综合评分计算得到。

直享成长值：用户成为 5G 套餐后，依据 5G 套餐直享星级标准向客户赋予直享成长值。

中国电信上海公司每月对客户的定级成长值和直享成长值进行比对，按“就高”原则确定客户星级。

(二) 定级成长值计算：定级成长值是对满足条件的客户，综合考虑其历史消费贡献、移动网龄、信用等因素，按照一定规则计算得出。

1、评分标准：定级成长值=主得分项+加分项-减分项。

1) 主得分项：按最近12个月的实际按时缴纳费用的累计金额；1元得1分。

- a) 实际按时缴纳费用：以实际按时缴纳费用金额为基础，不包括非记名电信卡收入、赠送业务、赠送通话时长或通话费、押金、代收费、违约金以及工料费、调测费、UIM卡费、手续费等一次性费用及其他非电信业务费用。
- b) 按产权客户标识归集已按时缴费的消费金额，包含产权客户名下后付费、准实时预付费和预付费设备产生的消费金额。没有按时付费的消费金额不计入成长值计算。
- c) 年付费套餐在套餐生效后的次月开始计算，消费金额按照套餐有效期分月平均分摊。
- d) 对于统计时间段内，客户名下设备有过户记录的情况，过户前该设备产生的消费金额计入原客户消费，过户后该设备产生的消费金额计入新客户消费。

2) 加分项：

客户名下移动业务最长网龄，即：以客户名下当前正在使用的最长在网时长的移动业务的网龄为加分项；每在网一个月加10分。如客户名下无移动业务则无加分项。

最长在网时长（最长网龄）：从客户在用的、最早入网的移动业务的入网时间算起，截止到评级月份，所累积的在网时长。

- 3) 减分项：最近12个月内客户名下移动业务双停次数，任一移动号码双停一次则减分一次，每次减10分。

2、定级成长值的评分周期

每月评分：每月定期对满足评级条件的客户进行滚动评级。

- 1) 新入网客户：入网次月即可参评。
- 2) 老客户：入网且实际按时缴纳费用连续超过12个月的客户，根据最近12个月实际按时缴纳费用累计的定级成长值进行滚动评分；入网且实际按时缴纳费用不满12个月的客户，按照实际在网月数进行评分。

(三) 直享成长值：直享成长值是根据客户购买指定电信产品或服务，直接授予的成长值，直享成长值可使客户提前或破格享受星级服务。

1、直享成长值评分标准

1) 用户使用中国电信上海公司指定档位5G套餐或加装5G升级包，且该指定套餐的实收费用达到一定标准时，可通过直享方式直接获得4星黄金及以上星级，并根据电信星级服务标准，享受积分倍增、10000号优先接入等差异化会员权益。用户办理套餐档位越高、实收费用价值越高，则直享星级等级越高。具体规则如下：

- a) 办理129元及以上档位5G套餐或办理129元及以上档位非5G套餐加装5G升级包，且该套餐月实收费用连续两个月大于等于109元，直享成长值2300分，可直享4星黄金级；
- b) 办理129元及以上档位5G套餐或办理129元及以上档位非5G套餐加装5G升级包，且该套餐月实收费用连续两个月大于等于169元，直享成长值4000分，可直享5星白金级；

- c) 办理199（不含199）元以上档位5G套餐或办理199（不含199）元以上档位非5G套餐加装5G升级包，且该套餐月实收费用连续两个月大于等于329元，直享成长值6000分，可直享6星黑金级；
- d) 办理199（不含199）元以上档位5G套餐或办理199（不含199）元以上档位非5G套餐加装5G升级包，且该套餐月实收费用连续两个月大于等于569元，直享成长值8000分，可直享7星钻石级。

注：月实收费用即实际按时缴纳费用：以实际按时缴纳费用金额为基础，不包括非记名电信卡收入、赠送业务、赠送通话时长或通话费、押金、代收费、违约金以及工料费、安调测费、UIM卡费、手续费等一次性费用及其他非电信业务费用。年付费套餐在套餐生效后的次月开始计算，消费金额按照套餐有效期分月平均分摊计算实收费用。

2. 直享成长值的评分周期

每月评分：每月定期对符合上述条件的客户进行滚动评级，将计算得到的直享成长值存入直享成长值账户，同一客户同时符合多种直享条件时，分别根据规则计算对应直享成长值，取最大直享受成长值，不可累加。

新参加合约的客户：在合约生效第四个月起（合约订购后次月生效的，即为订购后的第五个月）可获得直享成长值并参与星级直享评级。

新参加合约的用户，需在合约生效的第三个月的25日前付清账单，25日后付清账单的用户星级直享评级需延后一个月，即合约生效的第五个月起参与评级。

（四）客户星级确认

每月对客户的定级成长值和直享成长值进行比对，按照就高原则，确定客户的星级。

三、 客户星级评级周期和有效期

- （一）有效期：每月定期对满足星级评定条件的客户进行评级，当月评级、次月生效。星级有效期与星级来源相关，即：星级来源为成长值评分定级，则

有效期为1年；星级来源为5G套餐直享，则有效期最长为1年，如在1年内，客户办理的5G套餐或加装5G升级包发生变化（失效或终止），则按失效（或终止）时间的次月起取消直享成长值对应的星级，并重新评级，星级有效期重新计算。如客户办理的5G套餐或5G升级包未发生变化，仅实付费用发生变化，在1年有效期内采取就高原则，客户星级只升不降。

（二）升级和保级：在有效期内，客户星级只升不降，如果在有效期内星级上升，则自星级上升当月起重新计算有效期。星级有效期到期后，重新评级。

- 1、定级成长值评定的星级有效期最后一个月计算的定级成长值达到当前星级标准下限的90%，即可保级，低于90%的按照定级标准确定星级。
- 2、客户离网后星级自动取消，如重新入网则重新进行星级评定。
- 3、客户过户时原星级不再延续，新客户重新根据新客户的定级成长值进行评级。

四、 星级服务项目内容

星级服务项目包括8项服务类权益、6项业务类权益以及3项生活类权益，并不定期推出积分礼包/网龄红包、流量赠送、优惠/优先购机等项目。星级越高，客户享有的服务项目数量越多。

服务类权益一览表：

| 星级 | 服务类权益（直接给予） | | | | | | | | 红包权益（自选兑换） |
|------|-------------|----------------|------|------------|------------|----------------|------------|-----------------|------------|
| | 积分倍增 | 10000号 优先接入 | 免费换卡 | 宽带 紧急复机 | 星级 客户经理 | 手机 紧急 开机 | 宽带 上门服务 | 营业厅 优先办 理 | 生态权益红包 |
| 7星钻石 | 5 | 专家坐席 | √ | √ | √ | √ | ●免费移机 | √ | √ |
| 6星黑金 | 4 | | √ | √ | √ | √ | ●代装终端 | √ | √ |
| 5星白金 | 3 | √ | √ | √ | √ | ●代装终端 | √ | √ | |
| 4星黄金 | 2 | √ | √ | √ | | | | | |
| 3星 | 2 | √ | √ | √ | | | | | |
| 2星 | 1.5 | √ | √ | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|--|--|
| 1星 | 1 | √ | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|--|--|

(一) 积分倍增：积分倍增是指以星级客户每月按时付费的消费金额，按照一元一分计算消费积分（不足一元的部分舍去），并乘以客户星级对应的积分倍数，给予客户相应的积分。

当月新增积分=倍增积分+奖励积分

其中：倍增积分=消费积分*积分倍数

客户星级与积分倍数对应表

| | | | | | | | |
|------|----------|----------|----------|----------|----|------|----|
| 星级 | 7星 钻石 | 6星 黑金 | 5星 白金 | 4星 黄金 | 3星 | 2星 | 1星 |
| 积分倍数 | 5倍 | 4倍 | 3倍 | 2倍 | 2倍 | 1.5倍 | 1倍 |

注：积分细则详见：《中国电信股份有限公司上海分公司客户积分细则（2024版）》。

(二) 10000号优先接入：当星级客户拨打10000号热线或使用QQ在线服务（QQ号：800010000）时，享受优先接入服务，6-7星级客户直接享受人工专席服务。

(三) 免费换卡：为开户地上海的2-7星级客户提供免费更换UIM卡服务，在客户星级有效期内，享受2人次/12个月的服务。

(四) 宽带紧急复机：3-7星级客户名下宽带因欠费停机的（不含主动停机），自停机当日起14个自然日内，每月、每账号可申请宽带紧急复机一次，复机使用时间为7天。

(五) 星级客户服务经理专属服务：由星级客户服务经理为5-7星级客户提供专属服务，如：一对一业务咨询、节日关怀、优惠活动优先通知等。星级客户经理工作时间为周一到周五的8:30—17:00（节假日除外）。

(六) 手机紧急开机：5-7星级客户名下任一手机处于停机状态且暂时不方便交费时，在停机后14天内，可申请手机紧急授信开机服务。

(七) 宽带上门服务：5星级客户可享代装终端服务，6-7星级客户可享代装终端和移机服务。在一个评级周期（12个月）内可享受相应服务各1次。

代装终端：即根据客户需求，中国电信上海公司为电信家庭客户自购的终端设备提供安装、调测等服务，终端设备指：监控摄像头（室内桌面

型)、PLC猫、AP、智能家居设备等。该服务不涉及客户室内有线网络新增或调整, 1个终端计1次。

(八) 营业厅优先办理: 5-7星级客户在中国电信上海公司指定营业厅办理业务时, 享受优先办理服务。

(九) 其他服务项目: 中国电信上海公司面向星级客户推出星级客户生态权益红包、优惠/优先购买家庭智能产品等星级服务项目。

1. 星级客户生态权益红包的获得: 生态权益红包分为基本权益红包和完成指定任务权益红包:

(1) 基本权益红包发放的目标客户为5、6、7星级客户, 分别按每月1000、2000、3000分计算, 当月获得5-7星级的客户, 在次月10日起到当年的12月31日前登陆微信公众号“[中国电信上海客服](#)”-专区与帮助-星级服务-领权益-待领取权益红包, [微信公众号“上海电信”-专区与帮助-积分兑换&星级权益-星级服务-领权益-待领取权益红包](#), 点击领取5-7星级客户分别对应获得的1000分(5星级)、2000分(6星级)、3000分(7星级)月度权益红包, 次月10日起到当年的12月31日需主动点击领取, 不主动点击领取视作放弃, 过期不可再补领; 当月有升降级的客户, 则自获得对应星级的次月起按新的星级等级领取对应星级等级的月度权益积分。

(2) 完成指定任务权益红包: 指中国电信上海公司针对星级客户开展的指定活动给予奖励的权益红包。具体由活动规则确定。

2. 星级客户生态权益红包的有效期: 当年获得的星级客户生态权益红包有效期统一截至到当年年底。例如: 2024年度获得的所有权益红包的有效期至2024年12月31日止。

3. 星级客户生态权益红包的使用范围: 仅限在星级权益商城内兑换权益商品, 不可与倍增积分混用。

业务类权益一览表：

| 星级等级 | 业务权益 | | | | | | | | |
|-------|----------------------|-------|------|------|-------|------|--------|--|-------|
| | 5G | | | 个人信息 | 云 AI | 安全 | | 云 | 国漫免流量 |
| | 天翼超高清 | 天翼云游戏 | 视频彩铃 | 通信助理 | AI 守护 | 隐私哨兵 | 天翼防骚扰+ | 天翼云盘 | |
| 7 星钻石 | 免费体验 1 个月、 5 折优惠购 | | | | | | | 铂金会员或黄金会员 免费体验 1 个月； 5 折优惠购黄金、铂金会员 | 7 天 |
| 6 星黑金 | | | | | | | | | |
| 5 星白金 | | | | | | | | | |
| 4 星黄金 | 免费体验 1 个月、 7 折优惠购 | | | | | | | 铂金会员或黄金会员 免费体验 1 个月； 7 折优惠购黄金、铂金会员 | 3 天 |
| 3 星 | | | | | | | | | |
| 2 星 | / | | | | | | | | |
| 1 星 | | | | | | | | | |

(一) 5G权益

1. 权益内容：

5G权益包括天翼超高清、天翼云游戏和视频彩铃等三项服务内容，其中：

(1) 天翼超高清是中国电信融合5G技术优势，聚合优质内容聚合，面向中国电信移动端用户提供超高清直播、体育赛事、电影、电视剧、综艺、云演艺等特色差异化内容的服务。

(2) 天翼云游戏是中国电信为5G用户精心打造的提供高清优质内容、跨终端体验的云游戏服务平台，让游戏玩家尽享来自手机、主机等各类型终端上专属的丰富游戏内容，无需单独下载安装，免去传统游戏的繁琐操作，

随时随地，即点即玩。

(3) 视频彩铃是中国电信5G业务，将“听的彩铃”演进成“看的彩铃”。开通视频彩铃功能后，别人给您打电话时将看到一段高清短视频，观看免流量。用户可定制个性化短视频并设置为电话彩铃，展现个人、企业形象。

2. 业务规则：

(1) 7星钻石、6星黑金客户可免费体验1个月天翼超高清、天翼云游戏、视频彩铃，每个用户生命周期内只能领取一次，不可重复领取。到期后可分别享5折续订优惠；其中：7星钻石、6星黑金客户订购天翼超高清折扣价为7.5元/月（原价15元/月），订购天翼云游戏折扣价为10元/月（原价20元/月），订购视频彩铃折扣价为3元/月（原价6元/月）。

(2) 5星白金、4星黄金客户可免费体验1个月天翼超高清、天翼云游戏、视频彩铃，每个用户生命周期内只能领取一次，不可重复领取。到期后可享7折续订优惠，其中：5星白金、4星黄金客户订购天翼超高清折扣价10.5元/月（原价15元/月），订购天翼云游戏折扣价14元/月（原价20元/月），订购视频彩铃折扣价为4.2元/月（原价6元/月）。

(3) 具体业务规则以受理页面活动说明为准。

3. 办理渠道及方式：

中国电信营业厅、中国电信APP、10000号。

(二) 个人信息服务权益

1. 权益内容：

个人信息服务是指天翼通信助理，天翼通信助理是面向手机个人用户提供5G+AI 智能个人通信服务的产品。本产品围绕通话后场景，当用户不便接听来话时，作为用户的专属来电小助理，提供漏话提醒、智能应答功能，解决用户重要来电信息不错过的诉求，为用户提供便捷、智能化的通信服务。

2. 业务规则：

(1) 4星黄金-7星钻石客户可免费体验1个月天翼通信助理智能版。每个用户生命周期内只能领取一次，不可重复领取。

(2) 4星黄金、5星白金客户可以7折优惠订购（原价6元/月，优惠资费4.2

元/月)；6星黑金和7星钻石客户可以5折优惠订购(原价6元/月，优惠资费3元/月)。

(3) 具体业务规则以受理页面活动说明为准。

3. 办理渠道及方式:

中国电信营业厅、中国电信APP、10000号。

(三) 云AI权益

1. 权益内容:

AI权益是指AI守护服务。AI守护是中国电信推出的老幼看护类产品，可以看护独居老人、学龄儿童，它是基于摄像头人形监测能力，在指定时间段检测家人活动情况，如发现家人长时间未活动，则通过小翼管家等方式通知其家属，提醒关注家人状况。

2. 业务规则:

(1) 4星黄金-7星钻石客户可免费体验1个月 AI守护权益，每个用户生命周期内只能领取一次，不可重复领取。体验到期后可以优惠折扣价订购。

(2) 7星钻石、6星黑金客户可享受5折优惠订购AI守护(原价10元/月，折后5元/月)。

(3) 5星白金、4星黄金客户可享受7折优惠订购AI守护(原价10元/月，折后7元/月)。

(3) 具体业务规则以受理页面活动说明为准。

3. 办理渠道及方式:

中国电信营业厅、中国电信APP、10000号。

(四) 安全权益

1. 权益内容:

安全权益包括天翼防骚扰和隐私哨兵两项服务内容，其中:

(1) 天翼防骚扰是面向中国电信4G/5G手机用户提供的防止骚扰电话、营销电话及自定义号码的拦截服务。天翼防骚扰+(增强版)为用户提供个性化拦截功能，防止机器人电话骚扰、拦截陌生电话，并提供AI智能接听，真正做到骚扰电话放心挂，重要来电不漏接。

(2) 隐私哨兵是一款为公众用户提供隐私安全检测的产品。通过自动化检测技术，深挖手机中APP隐私风险，生成可视化的个人隐私检测报告，并且提供相应处置闭环。帮助用户精准防范、识别、处置APP隐私风险。

2. 业务规则：

1) 天翼防骚扰：

(1) 4星黄金-7星钻石客户可免费领取天翼防骚扰+星级会员1个月体验产品的权益。每个用户生命周期内只能领取一次，不可重复领取。

(2) 客户领取的体验权益到期后，可按照星级等级订购下列折扣权益：

a) 7星钻石、6星黑金客户享有5折优惠订购天翼防骚扰+销售品权益（原价5元/月，优惠资费2.5元/月）

b) 5星白金、4星黄金客户享有7折优惠订购天翼防骚扰+销售品权益（原价5元/月，优惠资费3.5元/月）。

2) 隐私哨兵：

(1) 4星黄金-7星钻石客户可领取隐私哨兵服务体验包，免费体验1个月隐私哨兵权益。用户生命周期内仅可免费领取1次，同户同权，客户名下所有用户均可免费领取1次。

(2) 7星钻石、6星黑金客户可享受5折优惠订购隐私哨兵包月服务（原价5元/月，优惠资费2.5元/月）；5星白金、4星黄金客户可享受7折优惠订购隐私哨兵包月服务（原价5元/月，优惠资费3.5元/月）

(3) 具体业务规则以受理页面活动说明为准。

3. 办理渠道及方式：

中国电信营业厅、中国电信APP、10000号。

(五) 云权益：

1. 权益内容：

云权益是指天翼云盘服务，天翼云盘为中国电信用户的统一数据中心，安全、高速、稳定，是一个提供文件备份、同步及分享等服务的云存储平台。用户通过手机端、PC端和网页随时随地把照片、视频、音乐、文档等资料轻松地保存到云端，实现个人/家庭多设备终端、多用户间的文件共享，并可通过电视大屏浏览云端照片、视频等内容。

2. 业务规则:

(1) 7星钻石和6星黑金客户可领取1个月天翼云盘铂金会员免费体验, 5星白金和4星黄金客户可领取1个月天翼云盘黄金会员免费体验, 每个用户生命周期内只能领取一次, 不可重复领取。体验到期后自动失效;

(2) 7星钻石、6星黑金客户可享5折优惠订购天翼云盘铂金会员(标准价20元/月, 优惠资费10元/月)和天翼云盘黄金会员(标准价10元/月, 优惠资费5元/月), 5星白金、4星黄金客户可享7折优惠订购, 天翼云盘铂金会员(原价20元/月, 优惠资费14元/月)和天翼云盘黄金会员(原价10元/月, 优惠资费7元/月)。

(3) 具体业务规则以受理页面活动说明为准。

3. 办理渠道及方式:

中国电信营业厅、中国电信APP、10000号。

(六) 国漫免流量:

1. 权益内容:

4星黄金用户每自然年可领取3天国际/港澳台漫游流量包, 5星白金-7星钻石用户每自然年可领取7天国际/港澳台漫游流量包, 限当年12月31日前领取。

2. 具体业务规则以受理页面活动说明为准。

3. 办理渠道及方式: 中国电信APP。

注: 每个用户生命周期内只能领取一次: 指用户该设备号在未拆机且未更换产权人的情况下仅能领取一次。

生活类权益一览表:

| 星级等级 | 生活权益 | | |
|------|-----------|-----------|------------|
| | 商旅出行积分权益包 | 权益商城会员直通车 | 央企合作精选商品权益 |

| | | | |
|------|------------------------|--------------------|------------------|
| 7星钻石 | 4种出行服务（骑行、打车、酒店、机场贵宾厅） | 可用积分兑换权益商城会员优惠 | 中免、中粮等精选央企商品优惠权益 |
| 6星黑金 | | | |
| 5星白金 | | 可用积分兑换权益商城会员首月促销优惠 | |
| 4星黄金 | | | |
| 3星 | | 可用积分兑换权益商城会员 | |
| 2星 | | | |
| 1星 | | | |

（一）商旅出行积分权益包

1. 权益内容：

提供骑行服务、打车服务、贵宾厅服务和酒店服务等四类商旅出行服务，支持“全积分”、“积分+现金”两种兑换方式，若用户积分不足，可使用现金补充支付，具体权益商品加载、兑换规则以页面为准。

2. 适用范围：中国电信1星-7星钻石客户。

3. 业务规则：中国电信星级客户名下所有用户均可享受积分兑换出行权益，且兑换次数不限。本次出行权益商品均为虚拟商品，过期后无法延期或补发。

4. 办理渠道及方式：中国电信星级客户通过登陆电信营业厅客户端，以及中国电信客服微信公众号等渠道中的星级服务专区等，就可以直接享受积分兑换商旅出行权益，客户兑换成功后会收到权益商品卡密或直充到账短信，具体使用规则以页面介绍为准。

（二）权益商城会员直通车

1. 权益内容：

权益商城会员直通车是指电信星级客户通过积分优惠兑换中国电信权益商城会员，兑换后即在中国电信权益商城开通相应会员身份，并可享受对

应会员特权。

2. 适用范围：中国电信1星-7星钻石客户。

3. 业务规则：

包括“全积分”、“积分+现金”两种积分兑换方式，若用户积分不足，可使用现金补充支付，具体使用规则以页面介绍为准。

4. 办理渠道及方式：中国电信APP。

（三）央企合作精选商品权益

1. 权益内容：

向客户提供央企翼支付满减代金券、积分兑换央企权益产品等。

2. 适用范围：中国电信1星-7星钻石客户。

3. 业务规则：

星级用户可免费领取央企满减券，也可通过积分兑换央企权益包，精选商品的优惠折扣购买、水电燃气缴费优惠等。具体使用规则以页面介绍为准。

4. 办理渠道及方式：

电信营业厅APP星级服务专区、积分商城专区等。

五、 星级服务的查询与行权渠道

客户可以通过以下渠道进行星级服务的查询和权益行权：

1、中国电信上海网厅、“中国电信”APP、微信公众号“中国电信上海客服”、微信公众号“上海电信”、10000号客服热线、电信营业厅，以上渠道提供查询星级客户的级别、成长值、积分，并提供权益的兑换/订购、展示提醒等方式互动行权。

2、客户获得需主动领取的生态权益积分仅限指定期限内在微信公众号“中国电信上海客服”-专区与帮助-星级服务-领权益-待领取权益红包，微信公众号“上海电信”-专区与帮助-积分兑换&星级权益-星级服务-领权益-待领取权益红包，其它渠道暂不提供权益积分的领取。

星级服务的查询与行权渠道表

| 权益类型 | 权益内容 | 适用星级 | 营业厅 | 客户经理 | 装维经理 | 10000 10001 IM | 短厅 | 中国电信上海网厅 | “中国电信”APP | 微信公众号(中国电信上海客服/上海电信) | “云宽带”APP | |
|-------|------------|--------|-----------|------|------|----------------------|----|---------------------|-------------------------|----------------------|----------|---|
| 固定权益 | 积分倍增 | 1-7星 | √ | √ | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | |
| | 10000号优先接入 | 1-7星 | | | | √ | | 一键拨打至10000号或IM | | | | |
| | 免费换卡 | 2-7星 | √ | √ | | | | | | | | |
| | 宽带紧急复机 | 3-7星 | √ | √ | | √ | | √ | √ | √ | √ | |
| | 星级客户经理 | 5-7星 | 查询客户经理联系号 | √ | | 查询客户经理联系号 | | 显示星级客户经理信息 | 一键拨打联系星级客户经理，显示星级客户经理信息 | | | |
| | 手机紧急开机 | 5-7星 | √ | √ | | √ | | √ | √ | √ | √ | |
| | 宽带上门服务 | 宽带免费移机 | 6-7星 | √ | | | | | | | | |
| | | 代装其他终端 | 5-7星 | √ | √ | √ | √ | | √ | √ | √ | √ |
| | 营业厅优先办理 | 5-7星 | 一、二、三级营业厅 | | | | | 显示客户星级身份、可优先排队的网点信息 | | | | |
| 非固定权益 | 权益红包领取 | 5-7星 | | | | | | | √ | √ | √ | |
| | 权益红包兑换 | 5-7星 | | | | | | | √ | √ | √ | |

| | | | | | | | | | | | |
|----------|--|----------|---|--|--|---|--|--|---|--|--|
| 业务 权益 | (天翼超高清、天翼云游戏、视频彩铃、通信助理、AI 守护、隐私哨兵、天翼防骚扰+、天翼云盘) 免费体验一个月 | 4-7 星 | √ | | | √ | | | √ | | |
| | (天翼超高清、天翼云游戏、视频彩铃、通信助理、AI 守护、隐私哨兵、天翼防骚扰+、天翼云盘) 5折优惠购 | 6-7 星 | √ | | | √ | | | √ | | |
| | (天翼超高清、天翼云游戏、视频彩铃、通信助理、AI 守护、隐私哨兵、天翼防骚扰+、天翼云盘会员) 7折优惠购 | 4-5 星 | √ | | | √ | | | √ | | |
| | 国漫免流量 | 4-7 星 | | | | | | | √ | | |

六、 本规则自 2024 年 1 月 1 日起执行。根据国家法律法规变化及中国电信上海公司经营需要，中国电信上海公司有权对本星级客户评级规则不时地进行修改，修改后的内容一旦被公布在中国电信上海公司网厅上即生效，并代替原来的规则。客户可随时登录中国电信上海公司网厅查阅最新规则；客户有义务不时关注并阅读最新版的规则及网站公告。如客户不同意更新后的规则，可以停止接受中国电信上海公司依据本规则提供的服务；如客户继续使用中国电信上海公司提供的服务的，即视为同意更新后的规则。中国电信上海公司提醒您在加入客户星级服务时仔细阅读本

规则。

中国电信股份有限公司上海分公司

2024年1月1日