中国电信股份有限公司上海分公司业务服务协议(2024/C)

重要提示：

1. **本协议由客户（以下简称“甲方”）与中国电信股份有限公司上海分公司（以下简称“乙方”）签订。**
2. **甲方应当为具有完全民事行为能力的自然人、个体工商户、农村承包经营户、法人、非法人组织、获得法人或非法人组织授权的依法登记的经营单位。如甲方为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，甲方签署本协议应当经过其法定代理人同意并由法定代理人同时签署本协议。**
3. **在签署本协议前，请甲方或其代理人仔细阅读本协议各条款，如有疑问请及时咨询。**
4. **乙方尊重并保护用户的个人信息，制定了《中国电信个人信息保护政策》，已向甲方告知有关乙方提供本协议项下服务适用的个人信息处理规则。**
5. **如甲方为不满十四周岁的未成年人的，在办理入网业务（涵盖过户、更改使用客户、实名补录）时，甲方父母或其他监护人须同时签署《中国电信儿童个人信息处理知情同意书（适用于不满十四周岁的未成年用户）》（“知情同意书”）。乙方尊重并保护儿童个人信息，制定了《中国电信儿童个人信息处理规则》，作为知情同意书的附件，向甲方告知有关乙方提供本协议项下服务适用的儿童个人信息处理规则。**
6. **甲方或其代理人/监护人签署本协议即视为完全理解并同意接受本协议的全部条款。**

为维护甲乙双方的合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国反电信网络诈骗法》《中华人民共和国电信条例》等相关法律、法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上，就电信业务服务的相关事宜达成如下协议：

第一条服务范围

1.1 乙方以业务范围内的通信资源向甲方提供其所选择的服务，甲方按照本协议约定的条件接受服务。

1.2 乙方为甲方提供的服务，以甲方在《中国电信股份有限公司上海分公司客户登记单》（以下简称“客户登记单”）中确认的内容为准。

第二条业务登记

2.1 根据《中华人民共和国反电信网络诈骗法》《电话用户真实身份信息登记规定》（工业和信息化部令第 25 号）及有关登记实施规范要求，甲方进行业务登记时，应提交以下资料：

2.1.1 个人客户：提供真实有效的本人身份证件原件。委托他人登记业务的，代办人应同时提供委托人、代办人的有效身份证件原件，但换卡、补卡不得代办，移动电话和固定电话业务的新装、过户仅限在乙方自有营业厅可以

代办。甲方通过乙方电子渠道办理业务的，须向乙方出示二代居民身份证、外国人永久居留身份证（仅限外国公民使用）、提供真实身份信息，并通过乙方在线视频实人认证等认证方式完成身份信息核验**（具体认证方式以乙方电子渠道页面提示为准）**。如甲方申办乙方移动电话卡（含无线上网卡），但未完成在线实人认证程序的，乙方将委托第三方递送电话卡给甲方，并授权第三方现场查验甲方身份信息、收集相关资料，甲方须予以配合。

2.1.2 单位客户：提供真实有效的本单位注册登记证照资料，并提供经办人有效身份证件原件及授权委托书原件。移动号卡须逐一实名登记到实际使用人并提供实际使用人的有效身份证件原件。

2.2 甲方通过 10000 号、网上营业厅、客户端等渠道登记业务时，按照甲方选择的受理渠道的要求办理。

2.3 乙方要求甲方提供担保的，包括但不限于户籍所在地或注册登记地不在本地的，甲方应按乙方要求办理相应担保手续，或者持有效证件原件办理预付费方式的业务。

2.4 甲方应当保证登记的信息及提供的身份信息登记资料真实、有效、准确、完整，并有义务配合乙方或乙方授权的第三方进行查验。甲方登记的身份信息可以通过乙方相应渠道查询。如不符合用户真实身份信息登记相关法律法规和规定、或登记信息发生变化的，甲方应当及时到乙方营业网点更正或变更。因甲方登记信息不符合规定或未及时办理更正或变更手续等造成的后果，由甲方自行承担。

2.5 甲方申请入网时，在中国电信全国范围内登记在同一个个人用户名下的移动电话卡达到 5 张的，乙方根据国家相关规定不再为其开办新的移动电话卡。

2.6 乙方有权按照《中华人民共和国反电信网络诈骗法》，对监测识别的涉诈异常电话卡用户重新进行真实身份信息核验。对未按规定核验或核验未通过的，乙方有权限制、暂停有关电话卡功能。

第三条费用标准和费用交纳

3.1 乙方可采取客户登记单、营销规则、网厅（网址：www.189.cn）等各种方式向甲方明示资费标准、计费方式、交费期限等信息，并按约定的资费标准向甲方收取相关资费；甲方应按约定的期限、方式、资费金额及时足额交纳各项费用。

3.2 根据选择的电信业务种类，甲方按预付费或后付费方式支付电信费用。

3.2.1 预付费方式下甲方需预存金额，每月 1 日前账户内余额不能低于所选择套餐、可选包等基本费之和。预付费客户须随时关注账户余额。当账户余额不足以支付甲方拟使用的业务费用时，需及时充值。预付费方式的客户可以通过中国电信上海网厅（sh.189.cn）、微信关注并绑定“中国电信上海网厅”或“中国电信上海客服”、中国电信充值付费卡等方式充值交费。

3.2.2 后付费方式下，除特殊约定外，甲方按月支付费用，每月最后一日为上月费用的正常交费截止日；每月初乙方进行账单费用结算时，如甲方电信账户内有余额，该账户余额即自动抵扣开账话费，抵扣后不足部分甲方仍应在约定的交费期限内交纳。

3.3 甲方如选择或终止银行托收、银行代扣等方式支付电信费用时，需到银行等托收机构办理相应手续（单位客户须先行至乙方指定营业网点办理相关手续）。

3.4 甲方在欠费情况下，不能办理除交费外的其他业务，应补交欠费和相应的违约金后才能办理其它业务。（拨打本地火警 119、匪警 110、医疗急救 120、交通事故报警 122 电话除外）。

3.5 计费周期为自然月，即每月 1 日至当月最后一日，有特别约定的除外。由于网络设备产生话单及相关处理会有时延（如国际/港澳台漫游业务等），可能会发生上一计费周期的部分电信费用计入下一计费周期收取的情况。

3.6 甲方定制第三方增值业务或其它需收费业务，乙方可以替第三方向甲方代收相关费用。

3.7 首月资费的计收（首月系指业务完工至套餐资费标准生效期间）：

（1）新入网移动设备，按照入网当日至月末的天数按天计算套餐月基本费：首月月基本费=套餐月基本费/当月天数*自入网之日起至当月月末天数。可享受套餐内优惠量，按照“客户入网当日至月末的天数/当月天数”的比例折算向上取整（上网流量精确到 KB、通话时长精确到分钟）。超出部分按套餐规定的超出后资费计收，未注明的其他资费按现行有效的标准资费计收。

新入网宽带/固话/IPTV 设备，自业务完工至套餐/加装包资费标准生效期间，免收套餐/加装包月基本费。

（2）甲方变更套餐的，若变更前的原套餐资费标准为次月生效模式的，则变更当月至新套餐的资费标准生效期间，仍维持原套餐资费。同时新增副卡不可共享主卡套餐内优惠量，副卡的相关业务按本套餐套外资费计收。套餐变更次月生效。

3.8 其他未注明的资费，按照乙方标准资费计收。

第四条业务种类

乙方业务具有多样性，甲方可按需选择，具体参加的业务种类和资费标准以甲方签订的客户登记单及营销规则为准。乙方提供的业务包括但不限于以下种类：

4.1 固定电话业务

4.1.1 装机：指乙方根据甲方要求，按规定办理手续后为其在指定地址提供固定电话业务。

4.1.2 移机：指乙方根据甲方要求，按规定办理手续后迁移甲方已装设的电信终端设备，改变其装设地址。移机分宅内移机和宅外移机，两者的区分以是否同一门牌号为界限。

甲方办理移机，新址的电话号码可能会产生变更；甲方要求新址维持原号码的，可付费办理号码携带业务；新址电话开通后，原电话将在三个工作日之内自动断线。

4.1.3 电话号码由乙方核配。甲方改变电话号码时，可向乙方提出申请，乙方可为甲方办理“语音信箱”业务，在原电话号码上播放录音，提示号码改动情况，并按规定收取费用。

4.1.4 因工程施工、网络调整、码号割接等原因，乙方有权变更已分配给甲方使用的电话号码，但应提前 15 日告知甲方改号时间和更改后的电话号码，号码更改后，将在 45 日内连续免费播放改号提示音。

4.1.5 甲方使用乙方光纤接入的普通直线电话（以下简称“光电话”）业务，**为保证光电话的正常使用，需保持光网终端一直处于开启状态。如光网终端关机或断电，光电话通信将中断。非因乙方原因导致光电话业务无法使用，或虽因网络故障但在 24 小时内排除的，乙方不因此减免业务费用，亦不承担任何法律责任。**

4.2 宽带业务

4.2.1 乙方提供的宽带业务分为：宽带拨号业务和宽带专线业务。**宽带拨号业务**是以 ADSL、LAN、光纤等为接入方式，通过输入用户账号和密码后发起的以太网点对点协议（PPPoE）拨号认证，实现用户电脑及其他上网终端到国际互联网（Internet）接入的一种宽带服务。**宽带专线业务**是以 ADSL、LAN、光纤等为接入方式，通过为特定线路

上的网络或电脑终端设备分配固定的 IP 地址，实现用户基于静态 IP 地址方式国际互联网（Internet）接入的一种宽带服务。

4.2.2 固定宽带接入速率是指从宽带接入服务运营商的宽带业务接入点 BRAS 到用户终端这一段链路上的信息传递速率。下行速率，即从网络侧到用户侧方向，上行速率是用户侧到网络侧方向。固定宽带接入速率的定义符合 YD/T 2400-2012 工信部颁布的《宽带速率测试方法 固定宽带接入》标准。信息传输过程中可能受到协议开销、访问网站等客观因素的影响。

4.2.3 甲方如选择有限包月付费方式的，请慎用宽带终端设备的自动拨号连接功能，否则因使用不当而产生的宽带业务费用，由甲方自行负责。为保护甲方利益，避免有限包月客户因宽带使用不当而产生高额使用费的情况，乙方将每隔 12 小时对有限包月宽带进行自动断线。

4.2.4 甲方（个人客户）申请的宽带业务，500M 及以下宽带，一个宽带账号最多可支持 30 台上网终端同时使用并共享带宽；1000M 及以上宽带，一个宽带账号最多可支持 50 台上网终端同时使用并共享带宽；全屋千兆（FTTR）宽带，一个宽带账号最多可支持 200 台上网终端同时使用并共享带宽；甲方（单位客户）申请的宽带业务，乙方保证一个宽带账号提供在双方约定范围数量的电脑终端同时上网。未经乙方同意使用超过规定数量的终端同时上网的，乙方不保证通信质量并有权中止该宽带账号的接入服务。

4.2.5 甲方办理宽带产品时所获取的宽带账号只能在办理产品时所登记的上网线路或端口使用。

4.2.6 甲方的宽带账号可开通公共区域无线上网（WIFI）功能，使用该功能时需另行支付上网费用。

4.2.7 宽带账号可在网上通过互联星空等支付功能进行消费。**为保证甲方安全使用宽带接入服务，甲方应及时修改客户初始密码（可登陆 http://sh.189.cn 的"自助服务"栏目进行密码修改）并加以妥善保管，以避免账号和密码被盗用。**

4.2.8 互联网为开放性网络，甲方的终端设备接入互联网后，可能遭到来自黑客、网络病毒、网络陷阱等的攻击，甲方应采取有效的网络安全防护措施，以避免遭受损失。

4.2.9 基于网络和信息安全风险防范要求，乙方提供的宽带拨号业务默认关闭 80、8080、443 和 53 端口。

4.2.10 宽带接入终端设备应在甲方登记安装的地址使用。若需安装到非登记地址，需向乙方办理移机手续。

4.2.11 如甲方（个人客户）新申请的宽带所在地址已安装乙方 2 线及以上拨号宽带产品，甲方不得拒绝乙方在上门安装前就使用场景和已安装宽带使用情况进行核查，否则乙方有权拒绝提供服务。同一地址下个人宽带数量不得超过 3 线。

4.3 移动电话业务

4.3.1 移动电话业务是乙方在乙方移动网络覆盖范围及漫游范围内，向甲方提供移动网络服务、客户服务及甲方申请开通的各项通信服务。甲方申请开通默认服务以外的其他通信服务，应按乙方规定办理手续，并交纳费用。国际/港澳台漫游服务只能在与乙方签订漫游协议的电信运营商网络覆盖范围内享有。**甲方在不同场合使用移动无线上网时，可能会有上网速度不一致和网络繁忙时暂时无法连接的现象产生，漫游业务视漫游地网络覆盖情况而定。**

4.3.2 乙方依本协议约定对甲方停机的，应提前以短信息等方式告知甲方。

4.3.3 号码变更与转让

（1）由于非甲方原因需要更改甲方移动电话号码时，乙方至少提前 45 日通知甲方，至少提前 15 日告知甲方新的移动电话号码。号码更改实施日起，至少 45 日内，乙方应向甲方提供所有来话播放改号提示音。

（2）甲方转让移动电话号码使用权应先结清通信费等所有费用和违约金（如有），转让双方须持各自有效证件到乙方指定营业网点办理变更登记手续。

4.3.4 甲方可自行设置和清除 UIM/SIM 卡的个人密码(PIN 初始密码为 1234)，连续三次输入错误密码将会锁卡。发生锁卡时，甲方不得自行解锁，应携带本人有效证件原件，前往乙方营业网点解锁。因甲方操作不当致使 UIM/SIM 卡损坏或锁死的，甲方应承担换卡所需费用。甲方应开启 UIM/SIM 卡个人密码、手机开机密码、手机屏幕锁等保护措施以减少手机被盗用后可能产生的风险。

4.3.5 甲方自愿选择使用乙方提供的 UIM/SIM 卡。移动业务使用期间，甲方若发生 UIM/SIM 卡遗失、被盗、人为损坏等情形，可自负费用向乙方申请办理暂时"停机"、"补卡"或"换卡"业务。补卡或换卡按标准资费收取相应费用。甲方使用的终端应与乙方提供的网络及 UIM/SIM 卡相匹配。

4.3.6 参加手机套餐可获得 189 邮箱一个（账号即为手机号），具有 WEB 邮箱功能、手机邮箱功能。

4.3.7 手机上网流量单月不清零服务：套餐包含手机上网流量当月未使用完的可结转至次月使用，次月仍未使用完的不再结转。促销、赠送及转赠流量不可结转。套餐变更、过户、销户，原套餐内剩余流量不结转; 欠费停机、停机保号、挂失、因故强制停机时，套餐月费未成功扣交费的，原套餐内剩余流量不结转。每月初上月结转流量到帐后，同类流量优先扣减结转流量，后扣减当月套餐内流量。可结转的流量仍可转换语音、短信，转换规则与套内转换规则一致。

4.3.8 除有特别约定外，包月套餐内包含的各业务量均限当月使用。

4.3.9 Wi-Fi 上网以主副卡套餐内手机号码作为账号，获取动态密码短信通知，登录中国电信无线宽带（WLAN）网络，按产品标准资费收取。

4.4.IPTV 业务

4.4.1 IPTV 业务是利用数字机顶盒，为甲方提供视频点播、直播、电视回看、增值应用等多方面的互动多媒体服务的宽带增值类业务。

4.4.2 IPTV 除基本费用（如装机手续费、安装调试费、工料费、月/年基本费等）外，**涉及增值业务收费项目（包括但不限于点播服务和部分增值信息、应用服务），均以 IPTV 页面提示的实际内容及资费为准，甲方可以通过页面自行订购。**

4.4.3 乙方在通信资源能力范围内提供 IPTV 业务，因通信资源能力不具备等客观原因而无法满足甲方业务变更需求（如移机等）的，乙方不承担因此而产生的甲方损失。

4.4.4 IPTV 业务是乙方和视频业务牌照方共同合作的业务，因牌照方原因导致 IPTV 节目内容暂时性关闭、停播或下线的，乙方不承担因此而产生的甲方损失。

4.4.5 IPTV 所提供的服务中包括广告及业务信息推送，用户同意在使用 IPTV 过程中接受中国电信上海公司、百视通公司及第三方合作伙伴提供的广告及信息推送内容。除法律法规明确规定外，用户应自行对依该广告信息进行的交易负责，对用户因依该广告信息进行的交易或前述广告商提供的内容而遭受的损失或损害，由用户自行承担相关责任。

4.5 融合套餐业务

4.5.1 融合套餐是指甲方同时参加了两项以上业务种类（如固定电话、宽带、移动电话、IPTV 业务等）组合而成的套餐业务，融合套餐内所有设备均需同名同址且合并开帐。套餐生效后，相关优惠及资费均按套餐内容执行。

4.5.2 融合**套餐资费有效期：资费有效期以客户登记单及营销规则为准，自甲方参加套餐的各项业务开通完工后的次月1日起算。**

4.5.3 套餐内含有多个业务，当甲方套餐发生欠费时，乙方有权暂停其套餐内所有业务，甲方自行承担由此产生的责任。

第五条双方的权利和义务

5.1 甲方的权利和义务

5.1.1 甲方有自由选择和使用通信业务服务的权利。甲方使用电信业务时，应遵守国家法律、法规、规章等相关规定。

5.1.2 甲方有权对乙方提供的通信质量和服务质量进行监督和申诉。

5.1.3 服务密码是甲方办理业务的重要凭证，除非另有约定或说明，凡使用服务密码定制、变更业务的行为均被视为甲方或甲方授权的行为，甲方入网后应立即修改初始服务密码，并注意保密。服务密码遗失或被盗时，应及时进行修改或挂失。因甲方原因造成的服务密码丢失或被他人获取造成的损失，乙方不承担责任，但乙方有义务协助甲方或公安机关调查相关情况。

5.1.4 未经乙方同意并办理有关手续，甲方将本协议的全部或部分转让给第三方的，对乙方不发生法律效力。

5.1.5 甲方有权自主选择使用乙方提供的各类电信业务，有权自主选择乙方公示的资费方案，有权自主选择乙方提供的各类业务办理、咨询、查询和投诉渠道。对于部分乙方业务， 甲方有权自业务办理成功后 7 日内按照相应的业务规则申请办理退订且无需因退订支付违约金。具体适用业务范围及退订规则（包括但不限于甲方应当交纳已使用的电信费用）以甲方办理业务时签署的业务登记单或乙方公示信息为准。甲方有权自主选择取得国家入网许可并符合乙方网络使用要求的终端设备。接入终端设备如由甲方自行购买，设备产权归甲方所有，由甲方自行负责安装、调测和维护。当申请开通默认服务以外的服务项目时，终端设备还应具备相应功能，否则可能无法支持所选服务，甲方将自行承担损失。

5.1.6 甲方使用乙方提供的终端设备（宽带接入器设备、IPTV 接入器设备、无线组网接入器设备等）的，所有权属于乙方，甲方应妥善保管。对于由于老化或技术因素，非甲方原因导致的终端设备出现故障，乙方予以维修或更换。如果甲方终止服务或业务变更引发设备更换时，原设备应立即归还乙方，如不能归还的，甲方应作相应赔偿；如果甲方终止服务或业务变更引发设备更换时，归还的终端设备有损坏，应向乙方支付赔偿费用。未经乙方书面同意，甲方不得将乙方免费提供的使用的设备转借、出租、出售或赠与他人，也不得将设备用于非乙方提供的业务中，一经发现，乙方有权终止提供服务。入网终端设备应在甲方登记安装的地址使用。若需安装到非登记地址，需向乙方办理移机手续。

5.1.7 甲方如选择预付费方式办理涉及 5.1.6 条款之终端设备的相关业务（包括但不限于宽带、IPTV 等业务），须选择支付终端设备押金（下文简述为“押金”）或非甲方本人的上海籍人士担保作为入网方式。若甲方选择支付押金的，需在相关业务安装完工后立即充值交纳 200 元/线的押金；除另有约定外，若涉及多项终端设备的，须按终端设备的数量分别交纳上述押金。

（1）未及时交纳押金的客户，可能影响上述业务所在套餐内所有设备（含手机、宽带、固话等）的正常使用。

（2）已交纳押金的在网客户，在更改入网方式为非客户本人的上海籍人士担保，或申请拆机时在归还终端设备后，或在申请拆机时向乙方全额支付已领用的设备费用后，乙方凭原押金凭证将押金无息退还甲方。

（3）若甲方欠费停机超过 90 天，乙方将实施欠费拆机（终止提供服务）。若甲方在欠费拆机后 1 个月内仍未归还终端设备，或其他情形造成乙方设备损失的，乙方有权将设备押金直接抵充终端赔偿款，抵扣后仍无法弥补领取终端实物时该物品的市场价的，不足部分乙方有权继续追偿。

5.1.8 甲方应当配合乙方实施相关业务的开通工作。

5.1.9 若甲方已参加乙方提供的营销活动、且仍在营销规则有效期内的，未经乙方同意不能参加新的营销活动。

5.1.10 甲方可通过乙方网上营业厅（http://sh.189.cn）查询业务使用情况。

5.1.11 甲方不得利用乙方通信资源、电信服务等制作、复制、发布、传播含有以下内容的信息或从事下列违法违规、违背公序良俗或损害社会公共利益的活动：

（1）反对宪法所确定的基本原则，破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

（2）危害国家安全、荣誉和利益，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

（3）宣扬恐怖主义、极端主义，煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

（4）散布虚假信息、诈骗信息、谣言，扰乱经济秩序和社会秩序，破坏社会稳定的；

（5）散布涉及实施诈骗，制作或销售违禁物品、管制物品，淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或教唆犯罪的；

（6）侮辱或诽谤他人，侵害他人名誉、隐私、知识产权和其他合法权益的；

（7）发送违法信息、违规外呼、呼叫频次异常、拨打诈骗电话，或通过“响一声”的方式发起呼叫但不接通，诱导被叫方回拨，或利用虚假主叫等各种机制，进行违法类或商业广告类活动，或未经接收方同意或请求、或接收方明确表示拒绝的情形下发送骚扰信息或商业性信息、拨打骚扰话音或商业性话音的；

（8）其他利用乙方通信资源、电信服务等制作、复制、发布、传播违法犯罪信息或进行违法违规活动的行为；

（9）被国家司法机关认定用于违法犯罪活动或其它不当用途的；或法律法规规定的其他情形。

5.1.12 甲方不得实施或协助他人实施下列危害乙方网络安全和信息安全的行为：

（1）侵入或非法控制乙方网络或电信设备，盗接乙方电信线路、非法复制乙方电信码号；

（2）非法获取、删除、修改乙方网络或电信设备中存储、处理、传输的信息和应用程序；

（3）利用乙方网络从事窃取或破坏他人信息、损害他人合法权益的活动，制作、传播、使用网络改号软件以及对他人进行骚扰的恶意软件；

（4）提供从事入侵乙方网络、干扰网络正常功能、传输扩散违法信息、窃取网络数据等危害网络安全活动的工具及制作方法；

（5）设立用于实施诈骗，传授犯罪方法，制作或销售违禁物品、管制物品等违法犯罪活动的网站、通讯群组的；

（6）故意制作、复制、传播计算机病毒或以其他方式攻击网络等电信设施；

（7）使用未取得入网许可或可能影响网络安全、网络质量的终端设备或软件的；

（8）危害乙方网络安全和信息安全的其他行为。

5.1.13 甲方有权自主选择携号转网服务，即在保持移动电话号码不变的情况下变更签约的电信运营企业。甲方办理携号转网业务应当符合工业和信息化部携号转网有关文件的规定条件和程序。

5.1.14 办理携号转网业务过程中，甲方同意乙方将必要的甲方身份信息提供给工业和信息化部集中业务管理系统（CSMS 系统），用于比对携入方和携出方登记的身份信息是否一致。

5.1.15 甲方不得非法买卖、出租、出借名下的电话卡、物联网卡、电信线路、短信端口等。甲方应当确保电信服务的实际使用人信息与乙方登记信息一致，如需转让给他人使用或实际使用人信息发生变化，甲方须按本协议关于用户真实身份信息登记的约定，办理过户手续或变更实际使用人信息，否则乙方有权采取关停相关服务或功能、解除协议以及有权机构要求的其他措施。由此产生的后果和法律责任，由甲方全部承担。

5.1.16 为进一步保护甲方的权益，甲方应在电话号卡办理后及时登网启用。如甲方的电话号卡长时间未使用，或在约定期限内未激活，或在收到乙方二次实人认证通知后未按时办理的，乙方有权对该电话呼出、短信发送和上网功能采取限制措施或暂停电话卡功能。

5.1.17 为保护公共利益、优化电信服务质量、保障甲方电信服务知情权、及时警示通讯信息诈骗、创新电信服务体验，**甲方同意乙方使用甲方信息通过营业网点、网站、短信、互联网媒体、电子邮件、语音外呼等方式，向甲方告知社会公益、电信服务、业务使用、诈骗风险警示等信息。**

5.2 乙方的权利和义务

5.2.1 乙方提供的网络服务应符合国家规定的通信服务质量标准。

5.2.2 乙方严格按照《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国反电信网络诈骗法》《电信和互联网用户个人信息保护规定》（工业和信息化部令第 24 号）等法律法规的相关要求，在业务活动（包括但不限于业务受理系统登记、纸质返档，通过网络接收、读取并记录、身份验证、客户服务、安全防范、诈骗监测、邀请甲方参与有关乙方产品和服务的调查）中处理甲方信息。为提供更为精准优质的服务，乙方可以依法对包含甲方在内的整体用户数据进行分析并加以利用。乙方承诺对甲方信息依法负有保密义务，不得泄露、篡改或毁损，不得非法出售或非法向他人提供，并采取符合业界标准、合理可行的安全防护措施保护甲方的个人信息，防止甲方的个人信息遭到未经授权的访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。但为 1）提升服务质量；2）提供、维护、保护和改进服务及开发新服务；3）就产品和服务与甲方进行沟通，乙方可以使用甲方信息数据，开展偏好、地域、定向信息等服务和个性化应用与推荐，并通过广播、电视、报纸、信函等媒体方式，或电话、短信、互联网等通信方式，建立与甲方的沟通渠道，向甲方提供最新的服务与信息。甲方可通过中国电信网上营业厅（www.189.cn）查询、调整客户服务和个性化应用范围。

5.2.3 乙方依法保障甲方的通信自由和通信秘密。但依据国家法律法规有权进行调查的部门根据相关规定提出调查要求的，乙方将依法配合。**为遵守相关法律法规或者行政机关、监管机构等有权部门依法提出的要求以及基于诉讼/仲裁需要，乙方有权披露甲方的个人信息。**

5.2.4 本协议终止后，乙方有权收回甲方原使用的业务号码，为保证甲方权益，乙方对销号的号码至少冻结 90 日后，方可重新分配给其他客户使用。

5.2.5 乙方负责其提供的网络及设备的安装、调测和维护。

5.2.6 乙方因检修线路、设备搬迁、工程施工、网络建设等原因可能影响正常电信服务的，应当提前 72 小时向社会公告，通告方式包括但不限于网站、广播、短信、电视、公开张贴、报纸、互联网媒体等。

5.2.7 甲方向乙方申告除网络覆盖和终端设备故障外的电信服务障碍，乙方应当自接到申告之日起 24 小时内修复或调通。

5.2.8 乙方向甲方提供免费的电子账单服务，并有义务对账单进行解释。乙方提供给甲方最近 5 个月的通话脱敏详单查询、月结账单查询（不含查询当月），对甲方通信费用方面的疑问应予以认真核实、详细解答。

5.2.9 **对经设区的市级以上公安机关认定的非法买卖、出租、出借电话卡、物联网卡、电信线路、短信端口以及假冒他人身份或者虚构代理关系开立上述卡或业务的单位、个人，以及因从事电信网络诈骗活动或者关联犯罪受**

过刑事处罚的人员，乙方有权按照国家有关规定采取限制其有关卡、账户、账号等功能和停止非柜面业务、暂停新业务、限制入网等措施。

第六条风险控制和特别提示条款

6.1 甲方应妥善保管自己的通信终端及密码不被非法盗用，若发现通信费用异常增长，经初步核查确有问题的，可及时拨打客服热线 10000 或到乙方营业网点办理暂时停机手续，并向公安机关报案，乙方应配合公安部门调查相关情况。

6.2 乙方可以根据对甲方实际情况的综合评估，与甲方约定一定时间内的电信消费透支额度（“信用额度”）并可以进行周期性调整。乙方有权根据具体业务类型按预付方式或后付方式向甲方收取电信费用：

（1）预付方式下，甲方需预存费用。当账户余额加上信用额度（如有）不足以支付甲方拟使用的电信业务费用时，甲方应当及时充值或交费，否则乙方可暂停提供电信服务（欠费停机）。

（2）后付方式下，甲方累计未交的费用到达信用额度、或到达交费期时，甲方应当及时充值或交费，否则乙方可暂停提供电信服务。其中，甲方当月累计出账费用的交费期为次月 1 日至月末，另有约定的除外。

（3）上述（1）、（2）欠费停机所涉业务，不包括单独的固定电话业务。固定电话业务的欠费停机时间按照《中华人民共和国电信条例》的相关规定执行。

6.3 乙方仅向甲方提供通信服务，超越通信服务领域的附加义务（例如绑定微信、支付宝、银行卡以及第三方软件等支付、转账等功能）导致的甲方损失，乙方不承担责任。

6.4 甲方改号、销户或过户时应当主动注销或解绑在该号码上注册或绑定的第三方应用（如微信、支付宝等）、银行卡（如银行验证号码）等信息、以及第三方软件，自行解除银行托收、代扣等第三方协议，自行卸载甲方加载的第三方软件，避免造成个人信息泄露；否则由此造成甲方或其他人损失由甲方承担。

乙方可能重新启用销户的移动电话号码。号码被销户前原使用该号码的用户（“原机主”）如将该号码用作第三方联系电话或者绑定第三方业务，且原机主未在销户前予以变更或解除绑定，该号码可能会收到第三方发给原机主的通知，或者因第三方的限制无法在解除绑定前完成新用户认证绑定。甲方需自行办理解除绑定等手续，乙方在合理限度内提供配合。

6.5 乙方根据国家规定的透明传输（呼叫）规则向甲方提供通话服务，且仅对从己方网络发出的通信服务承担法律责任，对于任何人利用其他任何系统或工具篡改乙方来电显示或发送虚假信息的，甲方应尽到合理注意义务，乙方对于甲方因此而遭受的任何损失不承担任何责任。

6.6 甲方同意乙方基于提供电信服务、保障通信服务安全、与甲方沟通联系目的处理并与乙方关联公司共享甲方信息，包括身份信息、服务数据及日志信息等。身份信息包括但不限于通过识别仪、高拍仪、纸质表单、互联网等方式收集的姓名、出生日期、身份证件号码等身份证件登记信息、拍摄的影像、住址、电话号码、电子邮箱等；服务数据及日志信息包括但不限于甲方在使用乙方服务过程中上传和产生的位置信息、终端信息、通话记录、使用记录、订购信息、账单、网络信息等。乙方处理甲方个人信息的规则，见《中国电信个人信息保护政策》。如甲方不同意提供或不同意乙方处理如上的某一或某些信息，甲方将可能无法成为乙方的用户或无法享受乙方提供的某些服务，或无法达到相关服务拟达到的效果。本协议解除或终止后，乙方不再收集甲方新的信息，并将按照相关法律法规规定对本协议存续期间收集的甲方信息进行处理。其中乙方关联公司是指乙方现在或将来控制、受控制或与其处于共同控制下的任何公司、机构以及上述公司或机构的

合法继承人。其中“控制”是指直接或间接地拥有影响所提及公司或机构管理的能力，无论是通过所有权、有投票权的股份、合同或其他被人民法院认定的方式。

6.7 未经甲方授权同意，乙方不向第三方提供甲方信息。如甲方授权与乙方有合作关系的银行等金融机构、依法设立的征信机构、数据服务机构、信息查询服务机构、信息验证服务机构、互联网企业等第三方向乙方收集、核验甲方信息，甲方同意乙方有权向该等第三方提供相关的甲方信息和核验信息。

6.8 为使甲方便捷使用乙方或其关联公司提供的产品或服务、保障信息安全，如甲方通过其在乙方办理的移动电话号码使用（包括但不限于登录、真实身份验证等）乙方或乙方关联公司运营的各类互联网应用（统称“中国电信互联网应用”）的，中国电信互联网应用将默认该移动电话号码作为甲方的中国电信互联网应用账号（统称“天翼账号”）。当甲方对该移动电话号码进行改号、销户或过户时，中国电信互联网应用将自动注销甲方的上述天翼账号，并同步删除该天翼账号中的全部信息。甲方应当在改号、销户或过户前另行备份上述天翼账号中的信息。如甲方未备份造成信息丢失的，由甲方自行承担，乙方或乙方关联公司不承担责任且无义务为甲方进行信息恢复。中国电信互联网应用包括但不限于 189 邮箱、天翼云盘。

第七条协议的变更、中（终）止和解除

7.1 除另有约定外，甲方在结清电信费用后，可以暂停所使用的电信业务，但应办理有关手续和支付暂停期间的有关费用。甲方在结清所有费用后，可办理业务注销（拆机）或过户或号码携出手续。甲方申请销户或号码携出时账户仍有余额的，乙方根据实际情况将账户余额退还甲方，双方另有约定的除外；甲方通过参与赠送、优惠、兑换等营销活动获取的余额，不予退还，如按营销活动的业务规则另有约定的，按其业务规则处理。

7.2 甲方有下列情形之一，乙方可以暂停向甲方提供本协议约定的部分或全部服务，并收取暂停期间发生的费用（包括套餐、可选包基本费用）：

（1）提供不真实、不准确、不完整或无效的客户信息资料；

（2）未经乙方书面同意，擅自在已装的通信线路上装、移（室内移机除外）各种终端设备及复用设备或转让租用权；

（3）甲方未办理相关手续，自行改变客户类型、电信服务使用性质、用途，或非法买卖、出租、出借电话卡、物联网卡、电信线路、短信端口等，或自行转让协议的；或甲方电话号卡入网后 48 小时内未启用，或甲方电话号卡连续 30 天未使用的；

（4）利用乙方提供的拨号宽带网络开设 WEB 服务；

（5）除另有约定外，后付费业务自账单约定的最后付款日期之次日起逾期 30 日未交付通信使用费。后付费移动业务，甲方超过约定交费期仍未交费，限制语音呼出，暂停短信、数据等业务；超过约定期限 5 天仍未交纳电信费，暂停服务。

预付费业务账户余额低于 0 元（可扣费用不足单次通信最小额度时）。

（6）以担保等方式取得业务使用权的客户，违反担保约定或有确切证据证明担保人无能力履行担保义务；

（7）有关单位认为甲方可能利用乙方网络或设备涉嫌从事违法活动的或有权机关要求乙方停止对甲方提供电信服务的。

7.3 甲方有下列情形之一，乙方可以终止向甲方提供本协议约定的部分或全部服务：

（1）发生 7.2（1）、（2）、（3）、（4）情形的，自乙方暂停服务之日起 30 日内仍不纠正；

（2）利用已装宽带服务非法经营电信业务，或未经乙方书面同意擅自利用乙方提供的宽带服务从事话吧、网吧等经营活动；

（3）向他人发送恶意的、挑衅性的、涉嫌诈骗、骚扰的文件、邮件、信息或拨打具有前述内容的电话，或被投诉或举报有该类行为的；

（4）由于甲方原因造成本协议无法履行的；

（5）甲方利用乙方服务从事相应活动，依法应当取得而未取得或丧失相应许可或备案；

（6）安装未取得入网许可，或可能影响网络安全或网络服务质量的设备；

（7）甲方发生非法买卖、出租、出借电话卡、物联网卡、电信线路、短信端口等行为，或自行转让协议的；

（8）预付费业务自乙方暂停服务之日起 90 日内，仍未充值交费的，乙方有权终止服务；

（9）后付费业务自乙方暂停服务之日起 60 日内，仍未补交欠费和违约金的，乙方有权终止服务；

（10）甲方通过乙方电子渠道办理电话卡，在甲方收到电话卡后 20 天内未激活使用的；

7.4 甲方预付费业务在欠费停机之日起 90 日内、后付费业务在欠费停机之日起 60 日内结清费用并申请复机的，乙方应当在收到甲方费用时起 24 小时内为甲方恢复暂停的电信服务（“复机”）。

7.5 甲方在电信业务使用过程中如有违反本协议 5.1.11、5.1.12、5.1.15、5.1.16 所列任一行为或有其他违反相关法律、法规、规章及规范性文件或违背公序良俗的行为，或由此引起用户投诉或举报的，或乙方收到国家行政管理部门等有权机关通知要求停止甲方服务的，或按照国家电话卡清理治理等要求，触发各类高风险电话卡预警的，乙方可以暂停或终止提供电信服务，且不免除甲方应当支付暂停服务期间通信费用的义务；由此产生的后果，乙方不承担责任。

7.6 为保证或提高服务质量，乙方有权对各项业务的服务功能、操作方法、业务号码等作出调整。因乙方电信业务经营许可证的业务范围、业务种类发生变更，或因乙方对移动通信网络进行整体换代升级、技术进步、国家政策变动或乙方业务调整等原因，导致乙方无法向甲方继续提供原有业务或需对原有业务进行调整，乙方可变更或终止本协议，但应当提前通知或公告。

7.7 甲方申请变更业务内容（包括但不限于改名、过户、改账单地址等）所签署的变更确认单为本协议附件，与本协议具有同等法律效力。

7.8 甲方出现本协议第 **7.3** 条、第 **7.5** 条情形的，乙方有权依法追缴欠费和违约金，并有权向征信机构提供甲方失信信息。

7.9 套餐资费期满后按如下方式处理：

（**1**）甲方可选择办理业务变更或注销（拆机），办理后原套餐（含固定电话、宽带、移动电话、**IPTV**、加装包、可选包等）优惠终止；

（**2**）如甲方未选择办理业务变更或注销（拆机），在乙方仍有能力继续提供原套餐、且甲方未发生欠费的情况下，将继续按原套餐资费标准向甲方提供服务，原套餐基本费外的其他优惠自动终止。

（3）如乙方不能继续提供原套餐，应提前一个月通知甲方终止提供原套餐服务。

第八条违约责任及不可抗力

8.1 一方违约给对方造成损失的依法应当承担赔偿责任。

8.2 甲方逾期不交纳电信费用的，乙方有权要求补交电信费用，并可以按照所欠费用每日加收千分之三（3‰）的违约金。

8.3 套餐有效期内，甲方如办理标准套餐变更、过户、停机保号业务注销（拆机）、号码携出等手续，视为因甲方原因退出活动，甲方应结清之前已使用的费用（拆机当月已收取的费用不作返还）。套餐（含固定电话、宽带、移动电话副卡、IPTV、固话加装包、各可选包等）优惠终止，套餐内产品恢复标准资费。甲方如在《中国电信股份有限公司上海分公司客户登记单》或营销规则所规定的使用期限之前退出活动的，还应并根据所选套餐支付提前退出违约金，违约金计算规则：剩余协议期为 6 个月（含）以下的，收取 1 个月月基本费；剩余协议期为 6 个月以上的，违约金=剩余协议期月份数/12（向上取整）*2 个月月基本费；如享受过优惠资费的，需按标准资费全额补交。领取过实物的，按照领取实物时该物品的市场价全额补偿。若套餐有其他优惠，甲方需全额支付享受过的其他优惠。

8.4 对于甲方通信服务开通/关闭申请，乙方应在承诺的时限内操作完成（双方另有约定的除外）。由于乙方原因超过时限未及时开通/关闭的，应减免甲方由此产生的不合理费用。

8.5 由于不可抗力，导致本协议不能履行的，双方均不需承担违约责任。本协议所称不可抗力，是指地震、台风、水灾、火灾、战争以及其它本协议各方不能预见，并且对其发生和后果不能防止或不能避免且不可克服的客观情况。

第九条协议期限

9.1 本协议有效期为一年，协议到期前双方均有权提出续期或提出期满终止协议。如双方均无异议的，则本协议可逐年自动续展，每次续展期为一年。有特别约定的，以特别约定为准。

第十条法律适用及争议解决

10.1 本协议适用中华人民共和国法律（仅为本协议之目的，不含香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区法律）。

10.2 所有因本协议引起的或与本协议有关的争议，可以通过协商、请求消费者协会或依法成立的其他调解组织调解（限于甲方为消费者）、向有关行政部门投诉，或者向**乙方所在地的人民法院**起诉等方式解决。

第十一条附则

11.1 乙方在本协议外以本协议约定的公告等书面形式公开做出的服务承诺，自动成为本协议的组成部分，但为甲方设定义务或不合理地加重责任的除外。

11.2《中国电信股份有限公司上海分公司客户登记单》及相关营销规则为本协议的组成部分，客户登记单及营销规则内容与上述协议条款内容冲突时，以客户登记单及营销规则为准。

11.3 有关乙方提供本协议项下服务适用的个人信息处理规则，见《中国电信个人信息保护政策》。《中国电信个人信息保护政策》与本协议条款冲突的部分以《中国电信个人信息保护政策》为准。

11.4 如甲方为不满十四周岁的未成年人的，在办理入网业务（涵盖过户、更改使用客户、实名补录）时，甲方父母或其他监护人签订本协议时须同时签署《中国电信儿童个人信息处理知情同意书（适用于不满十四周岁的未成年用户）》（“知情同意书”）。甲方同意乙方按照知情同意书及其附件《中国电信儿童个人信息处理规则》处理

甲方的个人信息。知情同意书及其附件《中国电信儿童个人信息处理规则》为本协议的一部分，知情同意书及其附件《中国电信儿童个人信息处理规则》与本协议条款冲突的部分以知情同意书为准。

11.5 乙方可以采用电话、广播、短信、电视、公开张贴、信函、报纸或互联网等方式进行业务公告及业务通知。甲方可通过乙方客户服务热线 10000、营业网点、网上营业厅（www.189.cn）等渠道，咨询了解乙方网络服务、业务推广、各类营销优惠活动等内容。

11.6 如果本协议的任何条款在任何时候变成不合法、无效或不可强制执行但不从根本上影响本协议的效力时，本协议的其他条款不受影响。

11.7 本协议自乙方与甲方或甲方经办人在《中国电信股份有限公司上海分公司客户登记单》上签字或盖章之日起生效。甲方通过电子渠道、电子签名、电子协议或其他电子数据形式签订本协议的，甲方以点击确认或电子签名等方式表示同意的时间视为甲方签约时间。如甲方为办理号码携入并签订本协议的，甲、乙双方签字或盖章后，本协议于乙方收到携号转网成功生效结果告知之时起生效。甲方可浏览乙方网上营业厅（查询路径：www.189.cn 首页—自助服务—登录—便民服务—客户登记单查询），了解甲方的业务详情。

甲方或

甲方法定代理人或代理人：（签字/签章） **乙方：中国电信股份有限公司上海分公司（章）**

年 月 日 年 月 日