



中华人民共和国国家标准

GB/T 47484—2026

电信和互联网服务 基础电信企业网上营业厅服务规范

Telecom and internet services—Specification for service of online business hall of
basic telecommunication service operators

2026-04-30 发布

2026-08-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

| | |
|---------------------|-----|
| 前言 | III |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 缩略语 | 2 |
| 5 服务原则 | 2 |
| 5.1 透明性原则 | 2 |
| 5.2 线上线下协调原则 | 2 |
| 5.3 安全性原则 | 2 |
| 5.4 便捷性原则 | 2 |
| 5.5 用户中心原则 | 2 |
| 6 网上营业厅基本要求 | 2 |
| 6.1 服务时长要求 | 2 |
| 6.2 网上营业厅页面要求 | 3 |
| 6.3 支撑服务要求 | 3 |
| 6.4 安全要求 | 4 |
| 7 业务宣传服务要求 | 4 |
| 8 业务销售服务要求 | 5 |
| 9 业务管理服务要求 | 5 |
| 9.1 业务变更 | 5 |
| 9.2 障碍排除 | 5 |
| 9.3 缴费和发票 | 5 |
| 9.4 信息查询 | 6 |
| 9.5 业务终止 | 6 |
| 9.6 业务咨询 | 6 |
| 9.7 投诉建议 | 6 |
| 10 服务评价与改进 | 7 |
| 10.1 服务评价 | 7 |
| 10.2 服务改进 | 7 |

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国工业和信息化部提出。

本文件由全国通信服务标准化技术委员会(SAC/TC 543)归口。

本文件起草单位：中国信息通信研究院、中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司、中国广播电视网络集团有限公司、博鼎实华(北京)技术有限公司。

本文件主要起草人：聂秀英、高巍、卢利颖、刘述、张绮瑾、陈聪、杨群、胡入祯、张德华、吴军、宋俊荣、刘永平、苏亚萍、朱小楠、王文博、郭勳、陈戈、郑龙、邓景文、贾魏榕。

电信和互联网服务

基础电信企业网上营业厅服务规范

1 范围

本文件确立了基础电信企业网上营业厅(以下简称“网上营业厅”)的服务原则,规定了网上营业厅的基本要求以及网上营业厅提供的电信业务宣传、业务销售、业务管理服务的要求。

本文件适用于基础电信企业网上营业厅提供的服务和运营管理。

本文件不适用于网上营业厅提供的其他服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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。

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 41391 信息安全技术 移动互联网应用程序(App)收集个人信息基本要求

GB/T 45574 数据安全技术 敏感个人信息处理安全要求

YD/T 2092 网上营业厅安全防护要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

业务受理单 service acceptance sheet

由用户确认的网上营业厅为用户办理完成相关电信服务的凭证。

3.2

合约 agreement

用户因使用特定通信业务而与基础电信企业签署的相关约定。

注:该约定通常作为用户服务协议或通信业务受理单的一部分内容。

3.3

基础电信企业 basis telecommunication service operators

提供固定电话、移动通信、固定宽带通信等核心通信业务的组织、机构或实体。

3.4

网上营业厅 online service hall

通过网站和手机 App 形式为用户提供电信服务的信息系统。

3.5

服务协议 service agreement

由基础电信企业制定的、用于规范基础电信企业和用户在提供或使用通信服务行为的有关运营和使用网上营业厅的双方权利及义务的具有法律作用的文件或文字约定。