



客户须知

一、入网

客户办理入网手续时，需提供真实有效的身份证件原件，代办入网时需同时提供代理人有效身份证件原件。个人客户的有效证件包括居民身份证、护照、军官证、武装警察身份证；单位客户有效证件包括营业执照副本原件及复印件、单位介绍信（具有单位公章证明）及经办人有效身份证件原件及复印件。入网登记资料发生变更，应及时通知移动公司，因客户提供的资料不详、不实或变更后未及时通知移动公司等造成的后果由客户自行承担。

二、业务办理

- 1、客户可通过移动公司自办营业厅、合作营业厅及其他合法社会代办网点、电子渠道办理相关业务。
- 2、客户办理各类业务所签署的表单、移动公司以公告、短信通知等形式做出的服务承诺或业务说明对双方具有约束力。
- 3、客户如需将号码转让给第三人（过户）的，应在第三人与移动公司重新办理入网手续后方可进行；因客户私自转让而造成的一切后果，由客户自行承担。
- 4、客户入网后即可设定客户服务密码，客户应妥善保管。服务密码是业务办理的凭证。凡使用服务密码定制、变更业务的行为均被视为客户或客户授权的行为。
- 5、客户服务热线 10086 将 24 小时为客户提供服务，客户可以凭服务密码通过 10086 或移动门户网站 www.jx.chinamobile.com 方式等途径查询自己的实时话费、月结话费、托收情况，也可以获取话费清单。查询打印通话详单必须凭客户本人服务密码或由客户本人持身份证原件办理手续。服务密码请妥善保管，如忘记密码，可以用本机通过致电 10086、发送短信和上网进行修改或重置，密码变更 24 小时后可以查询详单。
- 6、客户如需开通国际长途或国际漫游业务，需要交纳一定的押金或预存款，该功能目前只向签约用户提供。
- 7、客户通过移动公司的网络平台自愿订购或退订信息服务提供商提供的增值电信服务的，移动公司将根据信息服务提供商的授权，向客户代为收取信息费。客户对该等信息费有异议的，可在移动公司协助下与信息服务提供商协商解决。
- 8、客户对移动公司的欠费或其他债务未还清的，移动公司有权拒绝客户提出的业务申请，但交费、话费查询除外。

三、交费

- 1、客户应当及时、足额交清费用，否则应按规定向移动公司支付违约金。
- 2、在客户欠费时，移动公司有权以信函、公告或委托第三方等形式追交欠费。客户对费用有异议的，应在异议费用发生后五个月内向移动公司提出（系统产生用户话单当月起后 5 个月，不含当月）。

四、停机

- 1、有下列情况之一的，移动公司有权暂停提供所有服务，由此给客户造成的损失，移动公司不承担责任：
 - （1）客户预付的费用使用完毕而未及时补交款项（包括预付费账户余额不足以划扣下一笔预付费用）的；
 - （2）客户使用“先使用，后付费”的费用结算方式时，欠费超该计费周期内可透支额度的；
 - （3）客户银行帐户被查封、冻结或余额不足等非移动公司原因造成费用结算时划扣不成功的；
 - （4）客户发送带有非法内容信息的。
- 2、因客户保管不善等原因导致其号码或电话被他人非法使用，客户应及时办理停机手续，并向公安部门报案。移动公司不承担由此对客户所造成的不良后果，但将在技术上协助公安部门进行调查。

五、终止服务

- 1、客户要求终止提供移动通信服务时，应在结清所有费用后先办理预销手续，并需交纳一定的预销押金，在预销后 30 天内用户仍可以申请恢复其原移动电话号码的服务功能，否则系统直接进行销号处理。
- 2、有下列情况之一的，移动公司有权收回号码，终止提供服务。由此给客户造成的损失，移动公司不承担责任，并有权向客户追讨欠费：
 - （1）客户（包括代理人）提供的有效证件虚假不实；
 - （2）进行违法犯罪活动或作其他不当用途；
 - （3）国家有关部门要求停止为客户提供通信服务；
 - （4）客户欠费超过 60 天。

六、其他

- 1、资费方案有效期原则上为一年（政府有关部门对资费政策进行调整的或双方特殊约定的除外）。移动公司有权在有效期截止后修改资费方案。如需修改，移动公司应在有效期届满前两个月通知客户。如无需修改，则原资费方案顺延一年，顺延次数不限。
- 2、因技术进步或移动公司对网络进行整体换代升级而导致现有服务被替换或无法继续提供的，移动公司将提前告知客户。
- 3、如有调整，以移动公司最新公告为准。