

ICS 35.020
L 05
备案号：40389—2013

WH

中华人民共和国文化行业标准

WH/T 56—2013

手机(移动终端)动漫用户服务规范

Service specification for smart phone(mobile terminal) animation and
cartoon customer

2013-04-15 发布

2013-05-01 实施

中华人民共和国文化部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 用户服务手册	2
5 服务方式	2
5.1 用户咨询服务	2
5.2 用户投诉服务	3
5.2.1 用户投诉及处理方式	3
5.2.2 用户投诉处理基本规范	3
5.3 用户建议服务	4
5.4 用户回访服务	4
5.5 服务满意度调查	4
6 服务渠道	4
6.1 客服热线	4
6.2 客服网站	4
6.3 营业厅	5
6.4 短信营业厅	5
7 用户权益保护	5
7.1 知情权	5
7.2 选择权	5
7.3 公平交易权	6
7.4 隐私权	6
7.5 安全权	6
7.6 获得赔偿权	6
7.7 监督权	6
参考文献	7
表 1 用户咨询及处理方式	3
表 2 用户投诉及处理方式	3
表 3 用户投诉处理基本规范	3
表 4 手机(移动终端)动漫客服热线服务规范	4
表 5 手机(移动终端)动漫客服网站服务规范	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国文化部提出并归口。

本标准负责起草单位：拓维信息系统股份有限公司、北京邮电大学、广州漫友文化科技有限公司、湖北知音动漫有限公司、中国移动手机动漫基地、中国电信动漫运营中心、中国联通网络通信集团有限公司。

本标准主要起草人：沈林超、郭颖、易珂、杨秋伟、陈洪、魏芳、周萍、赖春晖、韩朝辉、曾达峰、徐博斌、彭辉昱、赵久成。

手机(移动终端)动漫用户服务规范

1 范围

本标准规定了手机(移动终端)动漫产品经营者为手机(移动终端)用户提供动漫产品服务的用户服务手册、服务方式、服务渠道和用户权益保护。

本标准适用于手机(移动终端)动漫产品经营者为手机(移动终端)用户提供动漫产品服务的全过程。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

WH/T 54—2013 手机(移动终端)动漫内容要求

中华人民共和国信息产业部令第 36 号《电信服务规范》2005

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

移动运营商 mobile operator

提供移动通讯业务的服务部门。国内的三大通信运营商是:中国移动、中国联通和中国电信。

3.2

移动互联网服务提供商 provider of mobile internet service

移动互联网应用产品的直接提供者,根据用户的需求开发和提供适合手机(移动终端)用户使用的产品服务。

3.3

手机(移动终端)动漫产品经营者 operator of phone(mobile terminal)animation and cartoon products

向用户提供手机(移动终端)动漫产品的移动运营商,其具体下属机构为:中国移动手机动漫基地、中国联通沃动漫运营中心、中国电信动漫运营中心,以及向用户提供手机(移动终端)动漫产品互联网服务提供商。

3.4

手机(移动终端)动漫 phone(mobile terminal)animation and cartoon

通过网络传播、以手机(移动终端)接收的数字化动漫产品,涵盖数字漫画、数字动画、数字动漫衍生品等,具有典型的数字文化产业特征、全新的经济模式与语言形态。

3.5

手机(移动终端)动漫产品 phone(mobile terminal)animation and cartoon products

以手机(移动终端)动漫为内容,通过移动通信网络或计算机互联网络进行传播,以手机及各种移动