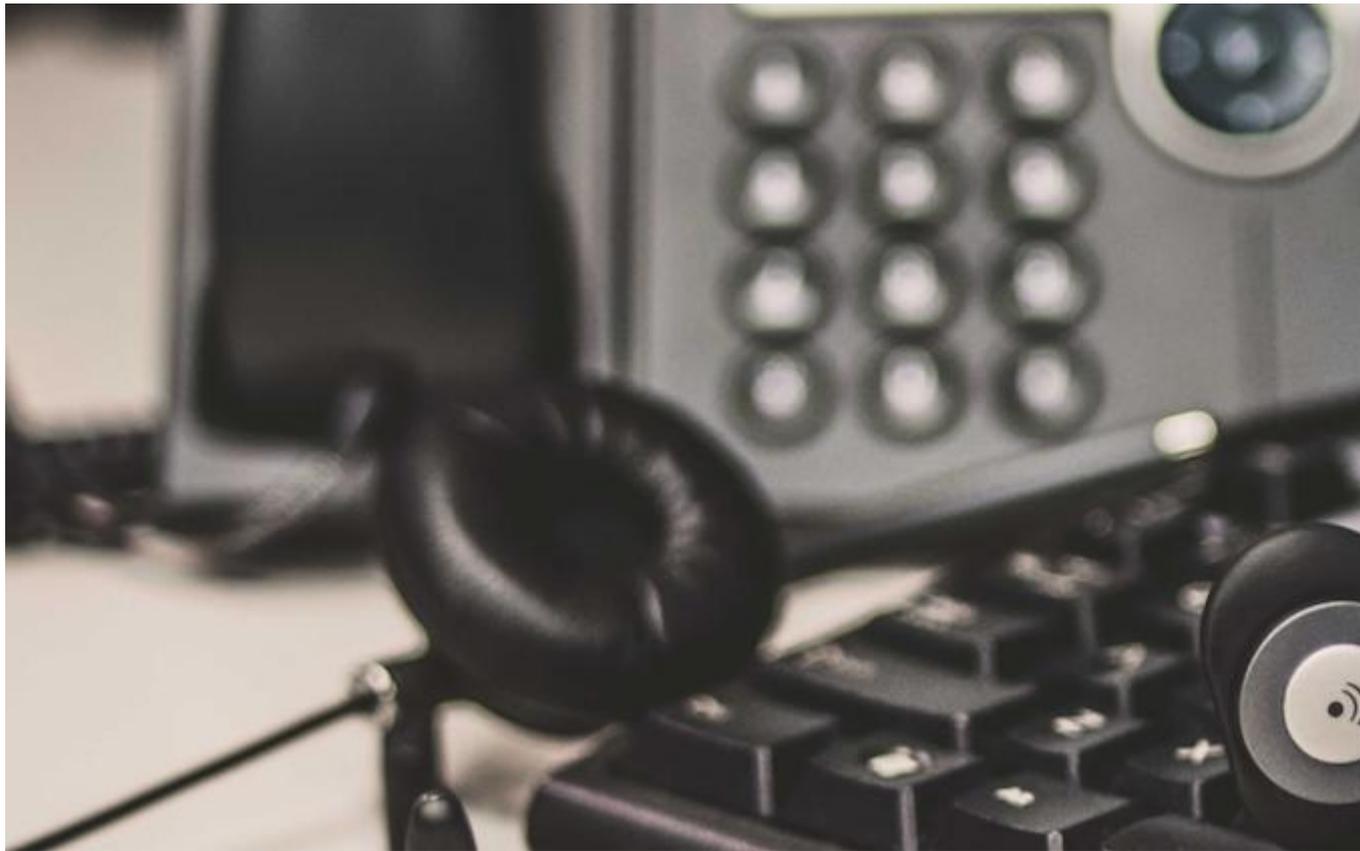


400 和 800 电话的区别

发布时间： 2017-08-01

编者按：400 和 800 电话都是企业常用的电话业务，但很多企业都不清楚 400 和 800 电话的区别，也不知道自身更适合哪一种业务。今天我们就从这两种不同的电话业务的特性和费用出发，为您分析楚 400 和 800 电话的区别。



➤ 什么是 400 电话

企业 400 电话是运营商推出的一种主被叫话费分摊电信增值业务，目前已广泛用于企业的客服和电话销售领域。与常人所想的的不同，400 电话并非“电话”，仅仅只是一个长度为 10 位的特殊中转号码而已，并不需要企业额外安装任何的硬件设备。企业只要把号码开通，然后通过在线后台绑定手机、座机就可以便捷地接听外部的来电。此外许多 400 电话代理厂商还针对企业的需求研发了丰富的电话配套功能，比如语音导航、彩铃、录音、数据统计等，帮助企业在无硬件投入的情况下搭建一个简易的电话呼叫中心。

➤ 什么是 800 电话

800 电话全称国际国内受话人集中付费业务。它的主要特征是由被叫方集中支付电话费用，而主叫方不付费用。与 400 电话类似的是，无论拥有 800 号码的企业有多少分支机构，也无论各个机构分布在国内的什么地方，均可由唯一的号码控制。

800 号码出现的时间比较早，在 1967 年美国就已经开始提供使用，并在世界各国得到了广泛的发展。在相当长的一段时间内，800 电话都是许多国家在规划智能网时的首选业务。但在国内开展 800 电话业务较晚，1998 年邮电总局才引进此项业务，平安保险成为中国第一个用户，此后国内有一批企业纷纷效仿。截止 2003 年底，全国开通 800 线路已达 2 万条。

➤ 400 和 800 电话的区别

400 电话的好处可通过对 400 和 800 电话的对比进行介绍：

（一）通话方式

在通话方式方面，400 和 800 电话的区别在于：400 电话可以用手机和固定电话拨打，800 电话只能用固定电话拨打。不支持手机拨打方式是 800 电话最大的缺陷，因为现在固话的使用场景相比过去已经大为减少，大家都习惯用手机进行通话。试想如果客户是在户外看到了 800 电话联系方式，却没有固定电话进行联系，企业就会白白错失一个宝贵的客户资源。但是 400 电话由于是近些年来新出的电信业务，因此没有这个局限，无论手机还是固定电话都可以自由拨打。

（二）通话费用

通话费用方面，400 和 800 电话的区别在于：400 电话是分摊付费，800 电话是完全由接听方承担话费。对于大型企业的客服热线电话来说，一年高达百万的电话费用很正常，若是使用 400 电话的话，企业可以直接节约一半左右的电话费。另一方面，由于拨打 800 电话免费，所以会产生很多无效通话和额外的通话时长，无形中增加了客服工作量，而使用 400 电话的话这种情况出现的概率就会低很多。

➤ 小结

400 和 800 电话的区别如下：400 电话可以看作是电信 800 电话的升级产品，是之前 800 电话（完全由被叫方付费）升级为被叫主叫分摊付费的通信产品。400 电话由全国各地的固话、手机均可拨打。而 800 电话只能由固话进行拨打，并且企业作为被叫方需要支付全部的通话费用，给企业带来了不小的成本负担；同时也因为呼叫者不需要付费，导致企业收到骚扰电话的几率也大幅度上升。既影响了企业产品服务的正常反馈信息收集，也给企业带来了不大不小的烦恼。所以不管是从功能性还是使用成本上面来说，400 电话作为一种新兴业务要比 800 电话更适合当下的企业使用。

