

400 电话到底是什么

编者按：即使 400 客服电话已经成为企业经营的一个标配，但仍有许多中小企业不清楚什么是 400 电话。今天就从 400 客服电话的起源和特性出发，帮您详细地介绍一下什么是 400 电话，以及它对于企业的意义是什么？



> 什么是 400 电话

400 电话是国内运营商推出的主被叫话费分摊电信增值业务，目前已在企业中广泛使用。与一般人所想的不同，400 客服电话并非一般的“电话”，仅仅只是一个长达 10 位的中转号码而已，并不需要企业额外安装任何的硬件设备。企业只要把 400 客服电话号码开通，然后通过后台绑定手机、座机就可以接听外部的来电，由此可以低成本地帮助企业搭建一个在线呼叫中心。

> 400 电话的起源与发展

说起什么是 400 电话，其实可以理解为之前 800 电话的一个升级版，400 和 800 电话的区别之一在于 400 电话主叫也需要付费。目前中国的 400 业务有三大运营商，分别是：电信、联通、移动。其中电信的 400 业务（4008 号段）发展最早，后来中国电信网通分家后，加上铁通脱离铁道部，原 4008 所有号码归中国电信所有，中国网通和铁通分别启用 4006、

4007 新号段。最早 400 客服电话一般不提供平台，绑定号码只能是本地固定电话，不能转接手机和外地固定电话，查询话费绑定号码等需要去营业厅办理。

➤ 400 电话的优势

（一）统一号码

现今，一个企业旗下的电话可能多达数十个（部门电话、各地门店电话等等）；更不用说那些全国性的大企业，号码更是多不胜数。这样繁杂的号码不仅不便于记忆，也给企业的对外宣传平添了不少阻碍。而一个 10 位数的 400 客服电话号码可以绑定企业原有的多个实体电话，企业对外只需公布全国统一的 400 客服电话号码，统一宣传、简洁易记。不仅如此，由于 400 客服电话号码是全国唯一的虚拟号码，所以当公司需要更换公司原有电话时，400 号码无需更换，只需将 400 号码下绑定的电话更换即可，业务和客户绝不会流失。

（二）功能丰富的管理后台

现在一般代理商提供的 400 电话，都会附带专属的控制后台，拓展了诸多实用的 400 电话的功能，如：IVR 语音导航、彩铃、短信通知、语音信箱、工号播报、来电分析、分配、通话记录、来电录音、客户信息库、满意率统计、防伪查询等数十种呼叫中心功能；并且不需要额外的硬件、软件投入，也无需人力维护。换言之，400 客服电话可以低成本地充当一个企业呼叫中心。

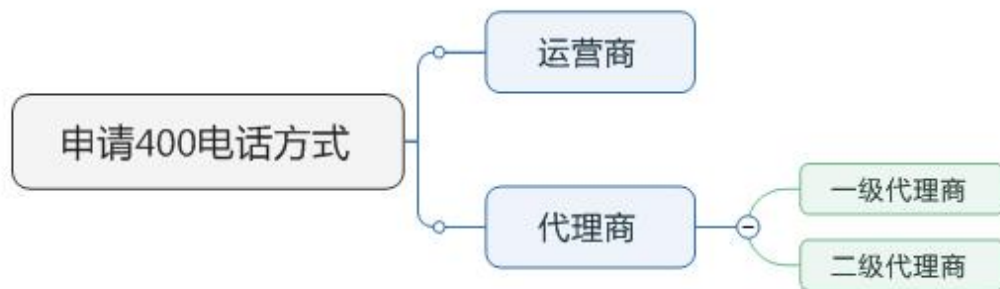
➤ 400 电话的资费水平

在了解了什么是 400 电话之后，这里向大家介绍一下 400 电话的收费情况。在我国电信行业仍属于国家管制行业，其业务资费标准由工信部（原信息产业部）制定，三大运营商的资费标准相同，具体如下【不同区域不同时段可能会有所差别，仅供参考】：

本地接听收费（0.15 元 / 分钟）；**长途接听收费**（0.6 元 / 分钟）；**400 电话开户费**（100 元）；**月租费**（100 元 / 月）；**功能费**（50-100 元 / 月）；**选号费**（50-3000 元不等）

另外，企业也可以选择从代理商渠道办理 400 客服电话，这种方式更加实惠，不仅接听电话的资费水平明显更低，并且还不收取开户费、选号费和月租费。但是需要注意的是目前代理市场鱼龙混杂，也没有一个明确的管理和标准，因此建议您选择正规的 400 电话代理商，

以保障服务质量和服务的持续性。如果企业不慎选择了一个非正规代理商为自己提供服务的话，极有可能出现通话质量不佳，号码转手倒卖等问题。严重的话还可能导致企业号码被封停的情况，不论是对企业的声誉还是业务都会造成很大的危害，因此用户在选购服务的过程中一定要慎之又慎。



以上就是精心整理的关于什么是 400 电话的资料，更多关于申请 400 客服电话的攻略，可见：[《企业申请 400 电话哪种方式好》](#)、[《如何挑选 400 电话代理商》](#)。

