

国际电信联盟

ITU-T

国际电信联盟
电信标准化部门

D.195

增补 3
(05/2013)

D系列：一般资费原则

一般资费原则 – 公务电信和优待电信

结付国际电信业务账目的时间周期

预付费导则

ITU-T D.195 建议书 – 增补3

ITU-T

ITU-T D系列建议书

一般资费原则

术语和定义	D.0
一般资费原则	
专用租用电信设施	D.1–D.9
专用公用数据网数据通信业务所适用的资费原则	D.10–D.39
国际公众电报业务的计费和结算	D.40–D.44
国际话传电报业务的计费和结算	D.45–D.49
GII – 互联网适用的原则	D.50–D.59
国际用户电报业务的计费和结算	D.60–D.69
国际传真业务的计费和结算	D.70–D.75
国际可视图文业务的计费和结算	D.76–D.79
国际相片传真业务的计费和结算	D.80–D.89
国际移动业务的计费和结算	D.90–D.99
国际电话业务的计费和结算	D.100–D.159
国际电话和用户电报账目的编制和交换	D.160–D.179
国际声音和电视节目的传输	D.180–D.184
国际卫星业务的计费和结算	D.185–D.189
月度国际账目资料的传送	D.190–D.191
公务电信和优待电信	D.192–D.195
国际电信账目差额的结付	D.196–D.209
综合业务数字网（ISDN）上提供国际电信业务的计费和结算	D.210–D.269
下一代网络（NGN）的计费和结算原则	D.270–D.279
通用个人通信的计费和结算原则	D.280–D.284
智能网支持业务的计费和结算原则	D.285–D.299
应由相关地区采用的建议书	
适用于欧洲和地中海海域的建议书	D.300–D.399
适用于拉丁美洲的建议书	D.400–D.499
适用于亚洲及大洋洲的建议书	D.500–D.599
适用于非洲地区的建议书	D.600–D.699

欲了解更多详细信息，请查阅ITU-T建议书目录。

ITU-T D.195 建议书

结付国际电信业务账目的时间周期

增补 3

预付费导则

摘要

ITU-T D.195建议书增补3旨在协助结付国际电信运营商制定预付费导则。

由于运营商有关建立预付费机制的决定是内部商业问题，因此本增补为自愿实施增补，且本质在于具体说明问题。本增补的目的是帮助运营商根据自身需要，确立新的（或更新现有）预付费导则，并提高账户管理效率。

沿革

版本	建议书	批准日期	研究组
1.0	ITU-T D.195	2003-11-21	3
2.0	ITU-T D.195	2006-06-27	3
3.0	ITU-T D.195	2008-04-04	3
4.0	ITU-T D.195	2011-04-01	3
5.0	ITU-T D.195	2012-11-20	3
5.1	ITU-T D.195 增补 1	2013-05-31	3
5.2	ITU-T D.195 增补 2	2013-05-31	3
5.3	ITU-T D.195 增补 3	2013-05-31	3

前言

国际电信联盟（ITU）是从事电信领域工作的联合国专门机构。ITU-T（国际电信联盟电信标准化部门）是国际电信联盟的常设机构，负责研究技术、操作和资费问题，并且为在世界范围内实现电信标准化，发表有关上述研究项目的建议书。

每四年一届的世界电信标准化全会（WTSA）确定 ITU-T 各研究组的研究课题，再由各研究组制定有关这些课题的建议书。

WTSA 第 1 号决议规定了批准建议书须遵循的程序。

属 ITU-T 研究范围的某些信息技术领域的必要标准，是与国际标准化组织（ISO）和国际电工技术委员会（IEC）合作制定的。

注

本出版物为简明扼要起见而使用的“主管部门”一词，既指电信主管部门，又指经认可的运营机构。

遵守本出版物的规定是以自愿为基础的，但出版物可能包含某些强制性条款（以确保例如互操作性或适用性等），只有满足所有强制性条款的规定，才能达到遵守建议书的目的。“应该”或“必须”等其它一些强制性用语及其否定形式被用于表达特定要求。使用此类用语不表示要求任何一方遵守本出版物。

知识产权

国际电联提请注意：本出版物的应用或实施可能涉及使用已申报的知识产权。国际电联对无论是其成员还是出版物制定程序之外的其它机构提出的有关已申报的知识产权的证据、有效性或适用性不表示意见。

至本出版物批准之日止，国际电联尚未收到实施本建议书可能需要的受专利保护的知识产权的通知。但需要提醒实施者注意的是，这可能并非最新信息，因此特大力提倡他们通过下列网址查询电信标准化局（TSB）的专利数据库：<http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>。

© 国际电联 2013

版权所有。未经国际电联事先书面许可，不得以任何手段复制本出版物的任何部分。

目录

页码

1	引言	1
1.1	目标与范围	1
1.2	预付费导则标准化的益处	1
1.3	什么是预付费方案?	1
1.4	推动预付费的主要因素	1
1.5	预付费的主要目标	1
1.6	预付费原则	2
1.7	核心活动和主要职责	2
1.8	可衡量目标	3
2	预付费导则	3
2.1	清晰明了的信用政策	3
2.2	信用拓展政策	3
2.3	不同预付费临界值	3
2.4	预付费方案	4
2.5	每日监测的背景调查	4
2.6	有效通信系统	5
2.7	内部决策	5
2.8	对预付费客户进行持续审议	5
2.9	总“协议”内容	6
2.10	预付费方案的优势	6
2.11	预付费方案的劣势	6
2.12	应收账款（AR）、信用和收款管理的最佳做法.....	6
2.13	其它考虑	8
3	预付费快速指南	8

结付国际电信业务账目的时间周期

增补 3

预付费导则

1 引言

1.1 目标与范围

本增补的目标是帮助电信运营商制定预付费导则。

这些导则为自愿实施导则，且旨在具体说明问题。运营商有关建立预付费机制的决定时内部商业问题，因此，应在运营商之间就商业条款条件达成协议。

1.2 预付费导则标准化的益处

预计本导则为电信运营商带来的益处如下：

- 帮助电信运营商按照自身需求或经审议其现有政策制定一套导则（如尚未到位），并根据最新标准改善现有预付费政策；
- 确保有效管理账户。

1.3 什么是预付费方案？

预付费是与一系列支付风险高但具有巨大业务潜力的运营商开展业务的方案。该方案包含卖方为得到向客户所提供服务的预付费而开展的各项活动，包括如果预付款用尽且不能及时填补时对服务获取的限制、中止或停止。

1.4 推动预付费的主要因素

推动预付费的主要因素包括、但不限于以下各项：

- 直接挖掘诸如呼叫卡运营商/流量汇集商的业务渠道
- 企业所有者愿意承受风险的程度
- 买方和卖方的讨价还价能力
- 处理预付费客户的手段和资源
- 销售和结付团队之间的相互支持和合作
- 市场情报。

1.5 预付费的主要目标

预付费方案的主要目标包括、但不限于下列方面：

- 挖掘业务渠道，消除中间商
- 彻底消除具有潜在业务的小型运营商的违约风险
- 最大限度地实现销售和利润
- 应收帐的权衡

- 总体降低企业的财务风险
- 最大限度地减少坏账损失。

1.6 预付费原则

良好的预付费原则是围绕下列方面确定的：

- 强有力的预销售和支持协议
 - 必须充分挖掘一切可用的信用信息渠道并对之加以利用，以便正确估算信用风险。
 - 无论就控制使用程序达成了何种共识，都应在协议中相应予以反映，其中包括临界值和逐步升级等。
- 估算
 - 应事先对有关估算预付款款额的各项可变因素做出评估。
 - 可变因素包括、但不限于：
 - 设计容量
 - 结付费率
 - 每日高峰净使用量
 - 返回流量
 - 付款信用证的准备时间
 - 周末、公共和银行假日
 - 接入线路数量
 - 每一条接入线路的容量，如2兆比/秒E1系统
 - 设计容量的预期变化（为准确做出预付费估算，应考虑到未来设计容量的可能变化）。
- 执行
 - 按协议及时向客户提交流量和预付费使用报告
 - 严格按照达成协议的临界和升级水平办事
 - 计算精准，对账户予以更新并进行每日监测
 - 明确不正常行为的趋势并相应制图
 - 通信时间以及充分掌控通信信道。
- 销售与结付团队的合作
 - 这些团队之间迅速/自由的沟通
 - 在跟进期间感觉客户行为
 - 随时通过充分协调快速做出决定
 - 就响应时间达成相互谅解。

1.7 核心活动和主要职责

- 将预付费条款反映在与客户制定的协议中
- 每日风险监测
- 就进一步补充资金（top-up）予以跟进

- 定期宣布流量
- 及时/实时更新账户
- 就预付费的具体安排经常与客户联系
- 迅速解决计费争议
- 市场情报
- 管理报告（最高管理层和销售、计费与结付、会计、运营等部门内的内部客户）
- 对高价值目的地进行监测。

1.8 可衡量目标

- 预付费运营商对设施的使用
- 逐步增加收入
- 坏账注销
- 未得到预付费的天数
- 计算每日使用量与监测的准确性
- 市场情报
- DSO水平（每日未完成销售水平）。

2 预付费导则

2.1 清晰明了的信用政策

信用政策是一套涵盖业务组织所有信用职能和活动的流程和程序。

2.2 信用拓展政策

运营商或卖方愿意承担多大风险取决于他们的市场地位，市场地位应是讨价还价能力的基础。

2.3 不同预付费临界值

确立正确的临界值对于“预付费方案”取得成功十分重要。根据所需的风险承担能力，卖方或服务提供商需要明确确定下列可变因素，及其各自临界值：

- **设计容量启动：**应与预期业务相适应，建议不要过多启用不能被完全使用的容量。
- **基本预付费：**应按照每日每条E1线路的高峰使用情况确定这一标准。它应成为进行监测的“危险水平”，且如果客户达到这些预付费水平则阻止使用。
- **预付费的使用：**应确定不同临界水平，明确达到临界水平将采取的行动，如，用至70%时发出通知，可升级到80%，到95%时予以阻止等。
- **付款信用证的准备时间：**应进行适当试验和确定，以满足任何“正在进行中的付款”的需求。
- **返回流量的可能性：**了解每天的净使用量。
- **定期公布：**应在商谈协议之际得到适当认可，并在临时宣布和实际计费之间得到遵守。
- **客户响应时间：**使欠债主管部门有余地从其角度提出担忧，如，短时间的现金流量问题、待解决的争议尚未得到研究解决等。

在协议中确定这些临界值非常可取，因为它可以避免此后在及时在任何给定点用量接近100%时在给出通知/不进行通知的情况阻止使用的权利方面出现混乱。

2.4 预付费方案

可利用各种不同方案实行预付费，它取决于买方原意承担的风险程度、讨价还价能力、付款能力和财务健康状况。方案包括下列各项：

- 预付费模式：按照该方案，预付费直接根据出具的发票进行，并按照每一临界值和协议进行资金补充。
- 现金存款：这是客户进行的现金存款，从来不用于出具的发票。付款由买方作为正常后付费情况进行（在付款期限内）。现金存款通常为付款期限和平均每日净使用量的函数。
- 记账账户（ESCROW Account）：美国和欧洲运营商也将记账账户作为一种与预付费运营商进行业务的方案。

还有一些诸如以下各项的有关担保的其它“无现金”和相对“流动性更小”的方案：

- 银行担保：买方不是提供现金存款，而是从银行获得令服务提供商可接受的银行担保。
- 信用证：与银行担保的工作方式几乎相同。
- 合并方式：在该模式下，根据服务提供商的财务状况，可接受不同的预付费方案和信用限额组合。

在商谈协议时应确定一致认可的方案总是可取的，以避免此后在预付金额计算以及与设计容量变化之间关系方面出现的混乱。

服务提供商还可采用更保守方式，将最高使用量作为计算预付费金额的基础。

2.5 每日监测的背景调查

需要对预付费方案持续进行跟踪，这种跟踪应以不同的背景计算和控制为基础。

买方净使用量的定义为：

得到计费 and 记录的净头寸/使用量+未得到计费 and 记录的净头寸/使用量=净使用量

“净使用量”在下列方面与可用“预付费”进行比较：

- 用量百分比（%）
- 倍增因数。

为了得出最为准确的、监测基于预付费的运营商的数字，应确保考虑一些因素：

- 准确的应收账款（AR）余额
- 准确的付款/付款通知（credit note）应用要求
- 联机付款条目和调整
- 及时在计费系统中上载费率
- 在无法获得流量报告时对流量进行推断
- 与客户的最新沟通
- 随时在线获得银行账目
- 随时获得不同国家的节假日清单

- 及时对客户进行计费 and 结付
- 及时就临时净使用量通报信息
- 及时解决任何待解决的争议
- 达到不同百分比临界值的日期
- 今后七天的预计使用量。

注 - 如果软件解决方案不支持计算，则需要谨慎处理数据。

2.6 有效通信系统

对预付费方案进行有效监测需要有非常有效的通信系统，这一系统可得到不同可用工具和后勤工作的支持：

- 自动计费系统在跟踪净使用量时可以发出电子邮件和短信进行提示
- 为双方提供最新的单一联系人（SPOC）名单
- 近乎实时地获取双方之间的通信（内容）
- 清楚了解升级矩阵和后勤安排
- 清楚了解有关阻止或阻止的后勤安排（包括部分或全部限制流量交换）
- 移动装置可便于工作人员在身处办公室以外能获取公司电子邮件账户或拨打电话。

2.7 内部决策

内部决策系统应支持快速决策工作，其要素包括：

- 共享信息，散发才能
- 有关向上一级管理层报告的导则（现状和检测报告以及其它报告要求等）
- 与公司内部其它业务单位共享信用信息的政策（通过报告或通过联络会议）
- 特殊情况下的批准机制
- 明确确定可推翻政策决定的权力机构。

2.8 对预付费客户进行持续审议

- 客户用量行为
- 客户响应情况
- 主动付款
- 保持联系的习惯
- 收入方面的增值
- 市场情报
- 财务健康状况的改善。

审议结果可包括以下全部或一些方面：

- 如果客户带来好的价值则将客户升级为后付费客户，并以不担保信用限额限制业务。
- 客户可继续履行相同条款。
- 可就是否与其继续进行业务对客户做出重新考虑，企业若继续如此行事可能有更多资源压力。

2.9 总“协议”内容

- 存款和预付金额
- 及时结付保证
- 修订付款条款的标准
- 母公司在减少风险方面的作用
- 计费周期
- 明确表明提出、核实、审议和解决争议的期限
- 明确表明争议解决时间表和逐步升级程序
- 明确表明延迟付款罚金
- 在出现不付款情况下的流量限制条款和后勤安排
- 在出现金额争议时，明确表明无争议部分金额应得到支付，不应等到有争议部分得到解决之时
- 付款计划中认可的任何分期付款到期日未支付金额的提前支付条款
- 要求提供年度财务报表（资产负债表、收入报表、现金流报表）和/或进行例行“信用文件”更新的年度报告
- 应分别处理长途和固定费用的付款问题
- 要求通过电汇或银行转账进行付款。

2.10 预付费方案的优势

- 完全消除了收债风险
- 带来现金流量方面的益处
- 便于满足小型用户需求
- 便于挖掘流量渠道
- 改善收入。

2.11 预付费方案的劣势

- 对资源造成限制
- 业务关系可能无法长久
- 加大人工工作
- 或许不能使收入得到改善但却限制了资源。

2.12 应收账款（AR）、信用和收款管理的最佳做法

- 消除支付障碍
- 提高汇款处理职能的自动化程度
- 实施正式的争议管理程序
- 从战略角度娴熟研究解决亏本账目和过期总账
- 通过实行专业化、确立绩效目标和激励机制，动员收款人员进行收款。

2.12.1 信用风险管理（具体工作）最佳做法

- 确立定期监测客户资料的程序
- 根据风险情况对现有和潜在客户进行分类或分组，实现信用和收款战略的客户化
- 根据风险程度（高、中和低）区分应收账款（AR）组合类别，以确定优先应收款，并修改针对每个客户的收款战术
- 从信誉良好的信用信息或评级机构那里获得最新的客户数据
- 定期审议信用期限和收款政策
- 一如既往地要求客户填写信用申请或客户信息表，如果风险不能令人接受，则拒绝授权
- 一如既往地与销售部门和其它内部客户提供月报告，表明应收账款总余款和现状
- 如果对客户财务状况具有忧虑或客户表明无法在合理时间内为公司或其它交易信贷方进行付款，则降低客户信用限额或缩短付款期限
- 明确规定按发票付款的期限
- 努力不断改善信用风险管理程序
- 要求通过电汇付款。

2.12.2 收债（具体工作）最佳做法

- 遵循已确立的内部信用和收债政策
- 根据风险对现有和新客户进行分类，并制定每一类别和等级客户的以往到期账款的“跟进体制”。应制定有关对以往到期余款予以跟进的具体时间表
- 定期跟踪付款行为趋势并相应制定收债活动计划
- 在收债人员中提倡极高的专业精神，并鼓励最佳表现
- 制定有效的报告工具，确定低风险或高风险、边际或问题账户
- 通过缩短信用部门控制的每一程序的时间周期来改善收债和争议解决工作
- 通过收取延迟付款罚金和执行这些做法消除逾期付款
- 确立收债指标，但应牢记这些指标不应通过电话次数衡量，而应通过完成的电话数量和收到的付款承诺衡量
- 鼓励收债人明确报告而非回避收债问题。主管对问题了解越早越能够很快地使问题得到研究并预期得到解决
- 如果客户要求延期付款或要求贵方接受延长的付款计划，则在接受前应确保：
 - 要求并从客户那里收到财务报表，以帮助评估该客户财务问题的严重程度
 - 了解债务方是否向其所有债权方都提出了该请求，还是仅向某些债权方提出了这一请求
 - 要求客户提供已同意其建议的厂商清单。

- 通过缩短或完全消除宽限期来提高收债和争议解决的有效性
- 如债务方未实现付款承诺，则收债人应坚持要求债务方通过连夜投递（overnight delivery）发出付款。这就传达了贵方对得到付款异常认真和严肃的信息
- 为诱导客户签署包含延展支付计划的借据（Promissory Note），主动免除利息或财务收费（不然客户签署借据时这些费用将被记入）
- 认识到尽管期望客户支付有争议的余额并不合理，但是客户不支付过去到期余额的无争议部分款额亦不合理
- 随时调解出现的支付问题，不要让问题堆积一起。如果不能随时解决问题，则调解会更加困难和耗时
- 缩短未清账户期限并降低分配的信用限额
- 要求客户书面确认其付款承诺是有效的收债手段
- 当客户未履行付款承诺时，确保明确以文件记录。了解哪些客户具有不履行承诺的记录对收债人而言十分重要，且会在谈判中发挥至关重要的优势
- 要有礼貌并尊重对方，但要十分坚定
- 对于付款不规律或奇怪的账目做出标记，以便拨打更多的收债电话和更经常地进行信用文件更新
- 对需要特别关注的新账户做出标记，以便在账款过期时很快调出审阅
- 履行对客户做出的承诺
- 分配经验更丰富的人员处理更大或更困难的欠账
- 不与客户争论
- 不要就不采取的行动提出建议。如果表明打算持有票据（hold orders），或决定收账但不采取行动，则会在客户那里失去信誉
- 如果客户临时遇到问题，则主动提出帮助其制定付款计划
- 如果适当，则聘用调解人
- 仅将法律行动作为最终手段。

2.13 其它考虑

- 为坏账提供准备金
- 出台逐步升级程序，即，一旦确定问题即发出警示并立即采取行动
- 对照其它类型流量的借贷机会。

3 预付费快速指南

- 销售得到付款前并非实实在在的销售
- 仅培育能够改善收入的潜在企业客户
- 在协议中规定异常清晰明了的付款条款
- 确保建立正确的基础
- 以很高的专业能力设立新账户

- 快速开具发票
- 至少每日进行监测
- 节假日日历一目了然
- 获得客户SPOC和升级矩阵
- 使用适当和快速的通信工具。

ITU-T 系列建议书

A系列	ITU-T工作的组织
D系列	一般资费原则
E系列	综合网络运行、电话业务、业务运行和人为因素
F系列	非话电信业务
G系列	传输系统和媒质、数字系统和网络
H系列	视听及多媒体系统
I系列	综合业务数字网
J系列	有线网络和电视、声音节目及其它多媒体信号的传输
K系列	干扰的防护
L系列	电缆和外部设备其它组件的结构、安装和保护
M系列	电信管理，包括TMN和网络维护
N系列	维护：国际声音节目和电视传输电路
O系列	测量设备的技术规范
P系列	终端和主观及客观评估方法
Q系列	交换和信令
R系列	电报传输
S系列	电报业务终端设备
T系列	远程信息处理业务的终端设备
U系列	电报交换
V系列	电话网上的数据通信
X系列	数据网、开放系统通信和安全性
Y系列	全球信息基础设施、互联网协议问题和下一代网络
Z系列	用于电信系统的语言和一般软件问题