

国际电信联盟

ITU-T

国际电信联盟
电信标准化部门

D.170

增补1
(05/2010)

D系列：一般资费原则

一般资费原则 – 国际电话和用户电报账目的编制和交换

电话和用户电报的月账

增补1 – 争议管理指导原则

ITU-T D.170 建议书 – 增补1

ITU-T



ITU-T D系列建议书

一般自费原则

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使用的资费原则	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算和结算	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
移动业务中的计费和结算	D.90–D.99
国际电话业务中的计费和结算	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
公务电信和优惠电信	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原则	D.210–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
地域性适用的建议	
欧洲及地中海海域适用的建议	D.300–D.399
拉丁美洲适用的建议	D.400–D.499
亚洲及大洋洲适用的建议	D.500–D.599
非洲地区适用的建议	D.600–D.699

欲了解更多详细信息，请查阅ITU-T建议书目录。

电话和用户电报的月帐

增补1

争议管理指导原则

摘要

本增补的目的是协助电信运营商制定可用来解决国际清算争议的有效程序。各方事先应就协调或争议标准达成一致，这种标准最好在签订的协议或合同中予以明确。

本增补的重点是收入和成本保障，降低收入和/或成本风险，详细描述了在提出和核实争议及可能根源、确定争议或差异的有效性之前可考虑的标准。

本增补为管理由参考数据维护（费率差异、目的地或拨号代码）不善和交易数据（回收率差额，数量差异，时区差异，跨午夜和跨月呼叫，负值申报单，重复计算，业务量承诺协议，被叫方付费电话，通话时长等）引起的争议的解决提供指导。

还描述了CDR交换和比较过程的方法以及如何处理未决争议。

我们认识到，电信运营商使用的程序是根据其内部程序、资源、知识、经验和与共事伙伴签订的双边协定制定的。商业协议通常确定争议解决的场所和法律选择，以及正式仲裁之前必须详细研究的谈判要求。全世界已有多种解决商业协议产生的争议的机制。在过去这些机制的运作一直成功，并未出现无法解决当前或预期连接问题的迹象。

本增补提出了一套可写入双边协议的通用做法。

更新历史

版本	建议书	批准	研究组
1.0	ITU-T E.270	1972-12-15	
2.0	ITU-T E.270	1976-10-08	
3.0	ITU-T D.170/E.270	1980-11-21	
4.0	ITU-T D.170/E.270	1984-10-19	
5.0	ITU-T D.170/E.270	1988-11-25	
6.0	ITU-T D.170	1993-03-12	III
7.0	ITU-T D.170	1995-03-20	3
8.0	ITU-T D.170	1998-06-12	3
9.0	ITU-T D.170	2006-06-27	3
10.0	ITU-T D.170	2010-05-21	3
10.1	ITU-T D.170 增补1	2010-05-21	3
10.2	ITU-T D.170 增补2	010-05-21	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

本建议书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。

遵守本建议书的规定是以自愿为基础的，但建议书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建议书。

知识产权

国际电联提请注意：本建议书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建议书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。

至本建议书批准之日止，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 2010

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 范围	1
2 参考文献	1
3 定义	1
4 缩写词和首字母缩略语	1
5 什么是争议管理?	1
6 争议解决程序	2
6.1 标准	2
6.2 分析争议或差异	3
6.3 与参考数据维护不善相关的争议	4
6.4 有关交易数据的争议	5
6.5 CDR的交换与比较	7
6.6 未决争议	7
7 可能因技术原因引起的争议	8
8 争议处理流程图	9

电话和用户电报的月帐

增补1

争议管理指导原则

1 范围

本增补旨在对有关具体账目、发票和双边回收费率争议的管理程序作出说明。

2 参考文献

[ITU-T D.170] ITU-T D.170 建议书（2010年），电话和用户电报的月账。

3 定义

本增补所使用的术语定义包括，但不限于：

账目或业务量申报单（根据国际电联建议书）的定义为：

- 运营商“**A**”向运营商“**B**”发出、说明它欠运营商“**B**”款额的通知。

发票（重发或中枢化）的定义为：

- 运营商“**B**”向运营商“**A**”发出的旨在收取运营商“**A**”欠运营商“**B**”费用的通知。

4 缩写词和首字母缩略语

本增补使用了下列缩写词和首字母缩略语：

CDR 呼叫详细记录

IDD 国际直拨

5 什么是争议管理？

争议管理是一种计费保障形式，能降低A公司记录与B公司根据乙方记录开出的发票/申报单之间的差异以及一运营申报单或发票中的差异超出您与特定运营商商定的协调参数时产生的收入和/或成本风险。

争议源自多种原因，而参考数据维护不善是最常见的原因。以下各条描述了争议的形成因素和防范措施。

争议最初是在数据出现差异时形成的。不是所有差异都会导致争议，如具有重大财务影响的差异会引起争议，而微小的财务影响不一定引起争议。争议和差异两个术语是通用的。

批发业务通常为一种双向流程，为保持长期关系，双方可能需要不时作出妥协。

6 争议解决程序

可结合第8条中的争议流程图阅读本条。

6.1 标准¹

双方必须在出现争议前就和解或争议标准达成一致。这一标准最好在签署的协议或合同中予以明确。达成一致标准的好处包括但不限于：

- 保证双方采用具有可比性的相同标准，如苹果和苹果；
- 避免提起不必要且成本效益低的争议；
- 在可接受的时段内提起和解决争议；
- 由于双方不会不必要地卷入旨在澄清争议的信件往来，解决问题的时间会大幅缩短。

标准通常视运营商之间商定的协议或合同的类型而定，并取决于业务的性质。就适用于您和您的合作伙伴的工作的标准达成一致。标准示例包括但不限于：

- 可接受的比例差异和金额差异；
- 商定的提起争议的时间范围 – 自发票或申报之日起至多3或6个月。这一做法的必要性在于多数运营商的系统只能在线储存有限的月度呼叫详细记录（CDR）；
- 估计的解决争议的诚意时间表；
- 双方同意根据协议时限，如30天等，对无争议的费额部分做出支付；
- 明确业务类型，例如双边电话、中枢化、重发、承诺数额等；
- 总是按业务月 – 而非会计月 – 或根据合同条款达成和解；
- 说明您是按业务量和/或财务价值达成和解。两种方法各有利弊；
- 终接国家或城市（通常为强制性） – 说明是否需要将城市划入更高类别，并列构成一种类别的城市清单；
- 产品或业务类型 – 说明是否需要将产品/业务类型汇总归类，并列构成一种类别的产品清单等；
- 费率和手续费，包括货币；
- 业务量；
- 可行情况下的呼叫数量记录；
- 适用情况下的终接运营商；
- 始发国或城市和/或适用情况下的运营商；
- 经转/通过运营商（如适用的话）；
- 必要时提供争议项目的财务价值。说明一争议的最低价值；
- 等等。

收到争议后应立即采取以下步骤：

- 进行争议登记并核查以往所有争议问题及其解决情况（这样做可能发现有关其根源的线索）。
- 确认受理争议并说明将在何时提供反馈。

¹ 适用于提起和受理争议。

6.2 分析争议或差异¹

必须了解出现差异或争议的原因。差异或争议必须能够进行财务量化与衡量。

差异或争议可能源自：

- 费率的不匹配；
- 拨叫代码和/或目的地的不匹配；
- 业务流量和/或呼叫计数的不匹配；
- 产品的不匹配；
- 凑整不匹配；
- 时区不匹配；
- 其它原因；
- 以下各条对上述各项逐一进行了详细描述。

6.2.1 确定争议或差异的有效性¹

首先确定争议或差异是否有效。这包括进行以下分析：

- 查验合同或协议商定的调解标准。
 - 争议是否以完全相同的标准为基础？参照第6.1条对协调标准的说明。
 - 您的数据是否在同一层次进行汇总和/或提取，即是否具有可比性？
- 争议是否超出了商定的差异比例？
 - 查验差异的实际财务价值。
 - 如果财务价值低于商定的差异额，则不提起争议或拒绝提出的争议。解决问题的成本不应超过争议的财务价值。否则您不仅会浪费宝贵时间，还可能被视为“令人厌烦”的客户，从而给您与共事者的业务关系带来负面影响。
- 是否在商定的时间范围内提起争议？
 - 如果不是，须酌情决定是否受理或拒绝该争议。

如果对上述任一问题的回答均为“是”，而且争议的财务价值巨大，请采取第二步。

6.2.2 确定争议或差异的根源¹

第二步包括分析争议或差异的根源，还包括一个排除过程。参考数据维护不善和交易数据不完整是引发争议的两个最常见因素。以下第6.3和6.4条谈到了指导运营商完成这一程序的检查表。

6.3 与参考数据维护不善相关的争议

6.3.1 费率差异

您的系统中的费率是否与重发/中枢化费率表、业务量协议、费率修改通知或您与运营商商定的任何其它合同中的最新费率相吻合？²

- 查验费率和有效日期。
- 回溯费率或协议的日期：业务重新定价会对财务调解产生影响。应在签署协议或合同后立即更新您的系统。未定期更新的计费系统不仅会导致争议，还会引起超额支付和收款不足。

争议费率是否与您和运营商商定的重发/中枢化费率表（电子或纸质）、承诺业务量协议或其它任何合同的最新费率相一致？³

- 如不一致，查看该运营商的争议纪录。倘若该运营商习惯性地忽视其记录的更新，可拒绝有争议的费率，并在拒绝说明之后附上一份最新费率协议副本。
- 如果该运营商是“初犯”，您可酌情处理，如接受差异并要求该运营商在下一份申报单或发票中予以纠正，也可以决定拒绝有争议的费率。

有争议的费率是否从一种货币转换成另一种货币？¹

- 检查差异是否是因为适用于兑换率的凑整规则引起的。
- 如果凑整原则的财务影响不大，可拒绝有争议的费率，也可接受这一费率。

6.3.2 目的地或拨叫代码差异

您的系统中的拨叫代码和/或目的地是否与您和运营商商定的重发/中枢化费率表、承诺业务量协议、费率变化通知或其它任何合同的拨叫代码和目的地相一致？²

- 是否对任何目的地或城市进行了汇总归类？您的归类是否正确？
- 必要时更新您的系统。

您是否不具有运营商提起争议的目的地？³

- 有争议的拨叫代码和/或目的地是否与您和运营商商定的重发/中枢化费率表、承诺业务量协议或其它任何合同的最新费率相一致？
- 在适用情况下，运营商是否对目的地进行了正确归类？
- 检查您的错误容器（error bin）并清除所有错误的呼叫详细记录（CDR），因为它们很有可能包括“缺失”的目的地。
- 查看该运营商的争议纪录。倘若该运营商习惯性地忽视对其记录的更新，可拒绝有争议的费率，并在拒收说明之后附上一份最新拨叫代码协议副本。

² 欲提起争议时适用。

³ 受理争议时适用。

- 如果该运营商是“初犯”，您可酌情处理，如接受差异并要求该运营商在下一份申报单或发票中予以纠正，也可以决定拒绝有争议的费率。

6.4 有关交易数据的争议

6.4.1 回收率差额

当发现您的记录和运营商入局申报单或发票的记录存在业务差异或差额，就会出现回收率差额争议。应计算差异的财务价值，以说明开展业务数据分析工作的正确性。如果财务价值巨大，提起或受理争议；如果该价值不大，则不提起争议；如果其影响很小，拒绝争议。

例如，如果每分钟0.01美元而少算了10 000分钟，就不值得为这100美元提起争议。

6.4.2 数量差异¹

一旦出现交易数据或业务量争议，可采用以下通用测试方法：

- 调解标准是否得到满足？
- 数据是否得到正确分类？
- 确认申报单或发票总计与自己的系统数据相符。
- 对数量承诺、门限值和/或折扣进行重新认证。
- 是否彻底清除了错误的CDR？如果没有，则需清除错误，因为这些CDR很可能包括达到承诺数量所需的业务量或有争议的业务量。
- 是否已对所有CDR文档进行了处理？如果没有，清除所有积压的处理工作。
- 检查总量后，查验对所有拨叫代码错误分类收取的费用数量。
- 比照您自己系统内部可能的因素进行验证 – 见下文中的可能因素列表。

6.4.2.1 时区差异¹

查看时区差异。您的系统可能以本地时区计费，而与您共事的另一方则可能以UTC/GMT时区计费。建议采用UTC/GMT时区进行数据测量和计费。

如果差异与时区有关，就应在调整未来申报单和发票时考虑到这一因素，以避免未来出现争议。可以通过将您的CDR转换到与对方相同的时区并检查数据量即可。

如果CDR是多个交换机截取的，必须确保您全网络的时钟保持同步。

6.4.2.2 跨午夜（跨月）呼叫¹

如果呼叫跨午夜或跨月，需检查整段时间是否记入午夜前的日期，或者这段时间被午夜一分为二。

您和您的合作伙伴是怎样记录这些呼叫的？

您和您的合作伙伴之间的合同或协议是否规定了记录这些呼叫的方法？

6.4.2.3 负值申报单¹

在某些情况下，应在调解过程中忽略负值申报单，因为它可能导致零申报。假设以0.50美元的费率申报100分钟，但自公布之后费率变为0.10美元。如果运营商按以下方式申报调整费率，就应在调整过程中忽略负值申报单：

- 100分钟0.40美元
- 起初申报了100分钟，而运营商目前进行了财务调整，即 +100分钟 -100分钟 = 0，从而给人以申报了零分钟的错误印象。

6.4.2.4 重复计算¹

业务量很容易被重复计算。需仔细分析您的系统是怎样进行业务计费的，以及运营商又是如何申报的。

例如，一个呼叫可能涉及按分钟计算的费率（终接费）和按分钟计算的附加费（营销费）。呼叫时长为100分钟。

运营商A提交的信息为：

费用类型	费率	时长	金额	货币
终接费	0.1	100	10.00	美元
营销费	0.2	100	20.00	美元

按财务调解方法计算，应将这两项纪录相加，即30.00美元。

然而从业务的角度看，时长是不能相加的，因为呼叫的时长为100分钟而不是200分钟。必须考虑到业务日期、产品识别和目的地等其它标准，以防止重复计算。

运营商B提交的信息为：

费率1	费率2	时长	金额1	金额2	总计	货币
0.1	0.2	100	10.00	20.00	30.00	美元

运营商C可能提交的信息为：

费率	时长	金额	货币
0.3	100	30.00	美元

运营商不能相互硬性规定数据的编制形式，因为计费系统不同，而且每个系统都有自身局限性。运营商B和运营商C的时长没有被重复计算。运营商需警惕并检查可能出现的重复计算。

6.4.2.5 业务量承诺协议¹

较高层次的调解胜于极琐碎的低层次调解。每个运营商都有其处理双边业务量承诺的独特方式 – 虽然业务量相符，但细节可能不同。细节取决于协议对业务量作出说明的顺序。

6.4.2.6 终止交易¹

运营商可以终止交易，即以任何理由不为交易开具申报单或发票。您必须保证与和您签有级联协议的运营商逐月进行业务数据交换。为开展直接结算，溯查CDR，以确定交易是否可能已被终止。

6.4.2.7 反向呼叫¹

这是最难以协调的业务类型之一 – 须实行具体情况具体管理。

6.4.2.8 通话时长¹

协议和合同应当为特别服务规定所用时长，例如：

- 国际直通业务时长可包括或不包括呼叫的持线时间。
- 说明哪些业务是基于网络时间的，哪些基于会话时间。
- 在对发票和申报单的记录进行汇总时，不是所有相关方都采用同样的凑整规则。在比例和金额差异中考虑到这一因素。

6.5 CDR的交换与比较¹

呼叫详细记录（CDR）可用于争议的解决。然而我们仍然建议，CDR只能作为双方都不接受提供的摘要数据时采用的最终手段。

CDR的比较是一项极其费时的的工作，为尽可能加快解决进程，提取的数据应仅限于有争议的数据。

然而如果需要全月的开具发票的CDR，数据应将标准限制在一天或几天的CDR之内。

CDR可用于：

- 计算呼叫数量、实际分钟数和您的CDR计费的分钟数以及运营商开具发票的总额；
- 确保运营商的CDR与他们根据自己发出的发票预计的数额相等；
- 逐日进行CDR比较 – 尤其是对计费周期的第一天和最后一天进行比较；
- 确保双方的CDR都显示在同一时区。

如果已开具发票的多个月的业务量出现争议，建议只交换一个月的CDR。运营商的客户可选择月份。

发起或发出争议的运营商需要考虑以上标准。

如果CDR的交换不能解决争议，可在您的交换机和有争议的运营商的交换机之间安排一次端到端的测试，即在双方商定的时段和日期进行测量。如果两次交换结果显示业务量和/或目的地和/或业务类型的统计数据相同，这说明争议是由后处理引起的。

6.6 未决争议

为保持您与合作对方良好的业务关系，建议采用正常有效的业务做法，不要因为悬而未决的争议而中止支付，而应对无争议的金额履行支付程序。

另一方面，如果双方就仲裁程序达成一致，双方可任命或聘请外部调解员（如一运营商或第三方）协助解决争议。

7 可能因技术原因引起的争议

以下表格列出了可能引起争议的部分原因并作出说明。下表假设“运营商A”为发出争议的一方，而“运营商B”为接受方。

原因	说明
最小时长	采用不同于合同规定的最小呼叫时长。
缺失的数据	交换机未记录或计费系统未捕获的呼叫数据。
长时长	“运营商A”可能将交易记录为两个或更多个呼叫，而“运营商B”的记录为一个呼叫。（总的分钟数相等，但呼叫计数或许不同，而且多项记录可能跨越两个月的时间。）
应答状态	未应答呼叫被视为已应答呼叫 – 这可能是由于网络的信令问题或计费系统错误引起的。
路由至错误的运营商	路由可能分配给了系统中错误的运营商。
循环计费	一分别在两条电路上发送并回经发送方的呼叫，可能被记录为两个呼叫。
时间处理	可能因为时长转换和尔后对该转换数据的使用而造成计费系统错误。
错误存储桶	丢弃的CDR置于错误存储桶，但尚未得到解决。
拨叫代码	因人为加载错误而被错误分类的拨叫代码。
多个交换机	在运行多个交换机时（一国内或多国之间），呼叫匹配必须准确，以确保一个呼叫不会被视为多个呼叫。时钟不同步时，会使情况恶化。
中断	电缆断裂和业务中断会使业务流转向非协议路由，从而丧失对业务流的测量记录。

8 争议处理过程流程图

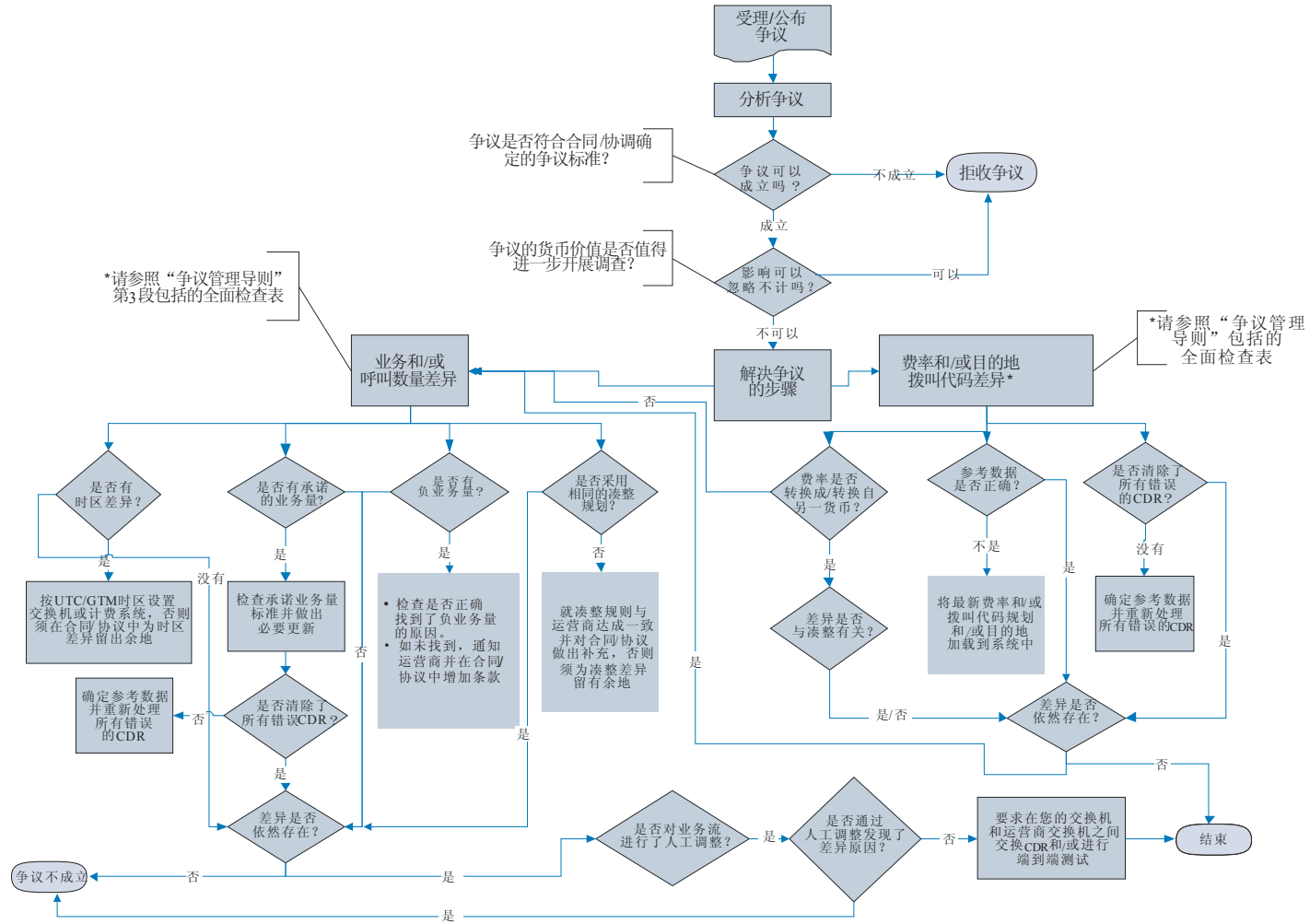


图8-1 – 争议处理过程流程图

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	电话传输质量、电话设施及本地线路网络
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