

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2  
(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2 – 争议程序指导原则

ITU-T D.170 建议书-增补2

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
<b>国际电话和用户电报账目的编制和交换</b>	<b>D.160–D.179</b>
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账

### 增补2

## 争议程序指导原则

### 摘要

本增补的目的是为国际清算中争议处理授权书的制定和提出提供指导方针，有助于简化并帮助电信运营商妥善和迅速解决各种财务纠纷。双边协议中相关方应就争议解决的确切性质达成一致。

本增补描述了财务纠纷的整个过程，详细分析了可能的原因和根源，并就如何调查和处理这些纠纷提出建议。

本增补旨在为运营商提供有关争议解决过程中可使用的程序和授权书示例的信息。这些处理程序将有助于节省时间和人力，并改善合作伙伴之间的双边业务关系。

### 历史沿革

版本	建议书	批准情况	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
10.1	ITU-T D.170 Suppl.1	2010-05-21	3
10.2	ITU-T D.170 Suppl.2	2010-05-21	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

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? .....	1
	5.1 实现争议程序标准化的优势 .....	2
6	争议 .....	2
	6.1 收悉争议程序 .....	2
	6.2 争议调查 .....	2
	6.3 必要的争议信息 .....	3
	6.4 可能的争议原因 .....	4
	附件 A – 示例1: 业务量/费率争议处理授权书.....	5
	附件 B – 示例2: 业务量/费率争议处理授权书.....	6
	附件 C – 示例3: CDR文档格式与范本.....	7



# ITU-T D.170 建议书

## 电话和用户电报的月账

### 增补2

#### 争议程序指导原则

##### 1 范围

本增补的范围介绍了对具体申报单或发票有争议的运营商可以使用的授权书和数据。本增补就填写争议表时建议使用一些格式的信息，以便在提交争议时保持一致性。

##### 2 参考文献

ITU-T D.170 (2010) 建议书，电话和用户电报的月账

##### 3 定义

本文件中的术语，定义如下：

**3.1 申报单：**运营商“A”向运营商“B”发出、说明它欠运营商“B”款额的通知

**3.2 争议：**争议是运营商“A”收到运营商“B”的信息，说明数量或价格上出现差异

**3.3 发票：**运营商“B”发至运营商“A”的账单，以收取运营商“A”欠运营商“B”的费用

**3.4 争议：**争议是运营商“A”向运营商“B”发送的信息，说明他们发现在发票和运营商“A”的预期之间存在数量或价格上的差异

本文件提供了有关两种争议的信息。

##### 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

EDI 电子数据互换

##### 5 什么是争议？

为便于对本文件的理解，争议被定义为一运营商预计将从另一运营商（按其每个系统）收取的数额与发票或申报单的实际数额之间的差异。

注：数量差异可包括呼叫和/或分钟数量的差异。

## 5.1 实现争议程序标准化的优势

以下为采用标准化争议处理授权书和程序的部分优势：

- 运营商在启动争议程序时步调一致
- 确保为准确调查争议提供所有必要信息
- 高效和及时地解决争议

## 6 争议

本节涉及的争议被定义为：收到的一特定周期的（按其每个系统）发票/申报单与预计费率/数量之间的差异。

### 6.1 收悉争议程序

一旦收到有关数量或费率的争议，应采取以下措施：

步骤	行动
1	将收到的争议转交负责解决该具体账目问题的相关人员（运营商帐务经理）
2	对争议进行审议，以确保它包含调查争议所需的信息。（如果争议是围绕拨叫代码或费率问题，这应当是附录A和B或有关费率通知的第6.3节中争议示范表列出的必要信息）
3	如果表中含有必要信息，遵循您通常采用的争议跟踪和调查程序（见以下有关调查程序的章节）。 如果未提供必要信息，请见步骤4
4	如果争议表未包括必要信息，向运营商发送电子邮件，说明已收到争议，但因不掌握全部必要信息而无法解决。 将接收的数量/费率争议表附于电子邮件。（您或许会待收到所有必要信息后才录入争议跟踪数据。）

### 6.2 争议调查

以下是为确保对所有争议解决领域都做过调研而采取的部分行动。

#### 全面调查：

对所有以前的争议问题及其解决进行核实（可提示你问题根源可能是什么），审核可贯穿一些标准问题，以避免对呼叫详细记录（CDR）的分析，即常见的合同内容，如检查时区是否符合要求、采用的呼叫凑整方法、最短呼叫时间、是否进行特殊互换交易等。

#### 关于数量争议：

- 关于数量争议，呼叫详细记录（CDR）可用于逐个呼叫的争议调查。作出比较则还需要其它运营商提供的CDR。CDR可用于：
  - 可算出呼叫数量、实际分钟数和CDR以及运营商发出的发票所计的分钟数的总合；



- 确保运营商的CDR符合根据他们发出的每张发票预计的数额
- 按日期进行CDR比较 – 重点对计费周期的第一天和最后一天进行对比
- 确认双方显示的CDR处于同一时区

**对于费率和/或拨叫代码争议案:**

- 对合同条款和条件（费率、时区、分钟增量/凑整、高峰/非高峰时段定价等）进行认证
- 确认使用的是最新系统参考数据（如拨叫代码信息等）
- 确认发票总合与录入的数据（手册、EDI或扫描数据）相符
- 对投入数额、门限值和/或折扣率进行重新认证
- 检查是否有现行有效但未包括在发票内的任何费率修改通知

**6.3 必要的争议信息**

为调查和解决一项争议，发送争议信息的运营商必须提供以下信息：

- 发送运营商的名称、联系人姓名/电话
- 当前日期
- 业务类型（双边电话、枢纽化、重发等）
- 原始费率通知（如存在费率或拨叫代码差异）
- 关于业务量差异：
  - 服务日期（业务量周期）
  - 始发国/运营商
  - 经转/通路运营商（在适用情况下）
  - 终接国/运营商
  - 终接区（城市、移动等）
  - 产品/业务类型
  - 发送运营商每分钟费率
  - 接收运营商每分钟费率
  - 发送运营商记录的分钟数
  - 接收运营商记录/申报的分钟数
  - 分钟数差额
  - 货币类型（特别提款权、美元等）
- 关于费率差异：
  - 服务日期（业务量周期）
  - 始发国/运营商
  - 经转/通路运营商（在适用情况下）
  - 终接国/运营商
  - 终接区（城市、移动等）
  - 产品/业务类型
  - 发送运营商每分钟费率
  - 接收运营商每分钟费率

- 每分钟费率差额
- 发送运营商每次呼叫费率
- 接收运营商每次呼叫费率
- 每次呼叫费率差额
- 货币类型（特别提款权、美元等）

– 关于拨叫代码：

- 服务日期（业务量周期）
- 始发国/运营商
- 经转/通路运营商（在适用情况下）
- 终接国/运营商
- 终接区（城市、移动等）
- 产品/业务类型
- 拨叫代码

## 6.4 可能的争议原因

下表列出了可能引起争议的原因并作了说明。该表设“运营商B”为争议的发送方，而“运营商A”为接收方。

原因	说明
费率差异	“运营商A”发票的数额与“运营商B”预计的数额不符 – 可能未对系统中的费率进行更新
拨叫代码	“运营商A”的编号范围（拨叫代码）收费方式与“运营商B”此前得知的拨叫代码起始点不相吻合
计费时区	发票涉及的时区周期与预计不符
持续时间凑整	使用不同于合同所定的呼叫持续时间凑整方式
最短持续时间	使用不同于合同所定的最短持续时间
缺失的数据	交换机未记录或计费系统未捕获的呼叫数据
长持续时间	当“运营商A”记录的交易为两个或更多时，“运营商B”进记录了一个交易。（总计的分钟数相等，但呼叫记数不同，而且多种记录可能贯穿多个计费周期。）
应答状态	未应答呼叫被视为已应答呼叫 – 这可能是由于网络信令问题或计费系统错误造成的
路由致错误的运营商	系统将路由指配给了错误的运营商
循环计费	如一呼叫分别在两条电路上发送并回经发送方，它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
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
呼叫终止状态（失控时长）	尤其对于IP网络而言：由于“运营商A”未收到或检测到呼叫终止信号，“运营商A”的呼叫时间大大超过“运营商B”的预计

## 附件 A

### 示例1：业务量/费率争议表格

本表将用于所有业务（双边、枢纽化和经转）

发自（国家/运营商）：

日期：

联系人姓名/电话：

业务：

#### 业务量差异：

服务日期 (年月)	始发国/ 运营商	* 经转 / 通路运营商	终接国/ 运营商	终接区 (城市、 移动等)	产品/业务 类型	[运营商 A] 每分钟费率 (A)	[运营商 B] 每分钟费率 (B)	[运营商 A] 记录的分钟数 (C)	[运营商 B] 计费 / 申报 的分钟数 (D)	有差异的 分钟数 (C - D)	货币

#### 费率差异：

服务日期 (年月)	始发国/ 运营商	* 经转 / 通路运营商	终接国/ 运营商	终接区 (城市、 移动等)	产品/业务 类型	[运营商 A] 每分钟费率 (A)	[运营商 B] 每分钟费率 (B)	每分钟 费率差额 (A - B)	[运营商 A] 每分钟费率 (C)	[运营商 B] 每次呼叫的 费率 (D)	每次呼叫的 费率差额 (C - D)	货币

注：\* 仅用于经转/通路业务的栏目。

备注：

## 附件 B

### 示例2：业务量/费率争议表格

[争议涉及的运营商]      争议涉及的时间段 [自/至时间范围]

争议详情：

目的地	区域	运营商 A 计费分钟数	运营商 A 计费费率	运营商 A 计费数额	运营商 B 公布的 分钟数	运营商 B 公布的 费率	运营商 B 数额	分钟 百分比	差异	备注 / 问题
国家A/运营商 1		73,377.0	0.0120	4,549.37美元	64,097.9	0.0120	3,974.09美元	102.2%	(575.28) 美元	填写争议原因
国家A/运营商 2		225,084.4	0.0130	14,180.32美元	217,560.5	0.0130	13,706.17美元	102.9%	(474.15) 美元	
国家A/运营商 3	城市X	21,465.7	0.0180	1,245.01美元	19,542.2	0.0180	1,133.42美元	109.8%	(111.59) 美元	
国家A/运营商 3	城市Y	21.1	0.0121	1.31美元				#DIV/0!	(1.31) 美元	
国家A/运营商 3	城市Z	82,143.7	0.0120	5,092.91美元	75,633.9	0.0120	4,689.16美元	108.6%	(403.75) 美元	
总计		402,091.9		25,068.92美元	376,834.6		23,502.84美元	106.7%	(1,566.08) 美元	
国家B/运营商 1		44,801.3	0.0145	10,976.32美元	43,173.6	0.0145	10,577.72美元	103.8%	(398.60) 美元	填写争议原因
总计		44,801.3		10,976.32美元	43,173.6		10,577.72美元	103.8%	(398.60) 美元	
国家C/运营商 1		53,676.3	0.5995	10,708.67美元	52,291.2	0.5995	10,432.88美元	103.1%	(275.79) 美元	填写争议原因
总计		53,676.3		10,708.67美元	52,291.2		10,432.88美元	102.6%	(275.79) 美元	
总计									(2,240.47) 美元	

## 附件 C

### 示例3：CDR文档格式与范本

<b>注：</b> CDR文档采用固定宽度的 ASCII 各式，每行一个CDR，后跟一个回车和换行。													
<b>起始位置：</b>		1	9	15	35	55	61	67	75	83	91	99	105
<b>场规模：</b>		8	6	20	20	6	6	8	8	8	8	6	2
<b>名称：</b>		<b>应答日期</b>	<b>应答时间</b>	<b>目的地</b>	<b>被叫号码</b>	<b>实际时长</b>	<b>计费时长</b>	<b>入局路由名称</b>	<b>入局电路</b>	<b>序列号</b>	<b>UTC 应答日期</b>	<b>UTC 应答时间</b>	<b>结算产品</b>
<b>格式：</b>		年月日	时分秒	Char 20	Char 20	SSSSSS	SSSSSS	Char 8	00000000	00000000	年月日	时分秒	Char 2
<b>说明：</b>		在时区内应答用于生成发票的日期呼叫	在时区内应答用于生成发票的时间呼叫	目的地国	被叫电话号码。包括国家码在内的全号码	以秒计的未凑整时长。右侧对齐，用零填充。	以秒计的凑整可计费时长。右侧对齐，用零填充。	入局路由的字符集标签	入局电路编号	交换机序列号	在UTC (GMT) 时间应答的时间呼叫	在UTC (GMT) 时间应答的时间呼叫	标准呼叫 (DD) 或反向类呼叫 (80, 8B, 8T)
												<b>总计 = 106 char + CR + LF = 108</b>	
<b>CDR 文档范本：</b>													
		20050621092355BRAZIL Sao Paulo	555122256000	000028000028LABABI0002424720050621002355DD									
		20050621215856BRAZIL Sao Paulo	555122267113	000046000046LABABI0002424720050621215856DD									
		20050622184350PHILLIPINES Mobile	630358763288	000135000135LABABI0006456120050622005350DD									
		20050623092355TAIWAN Taipei	886963256070	000212000212LABABI0008281320050623002355DD									





## ITU-T 系列建议书

A系列	ITU-T工作的组织
<b>D系列</b>	<b>一般资费原则</b>
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	终端与主观和客观评估方法
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