

中国银行股份有限公司理财产品风险揭示书

尊敬的投资者：

由于理财产品投资运作管理中有可能面临各种风险因素，根据监管部门要求和投资者权益保护的需要，在您选择投资理财产品前，请仔细阅读以下风险揭示内容：

一、风险揭示部分

理财非存款、产品有风险、投资须谨慎

**理财产品过往业绩不代表其未来表现，不等于理财产品实际收益，
投资须谨慎。**

1. 理财产品风险揭示：

产品名称	(私行级客户专属)中银平稳理财计划-智荟系列 240118 期
产品代码	AMZYPWHQ240118
产品类型	固定收益类、非保本浮动收益型
产品期限	【341】天
风险级别	2 级（中低风险）
适合购买的投资者	经产品销售机构风险承受能力评估为稳健型、平衡型、进取型和激进型的个人投资者。具体以销售机构风险评级结果和销售要求为准。
风险揭示内容	市场风险、信用风险、流动性风险、操作风险、管理风险、法律风险、政策风险、产品不成立风险、提前终止的风险、信息传递风险、产品延期风险、投资标的的特有风险、其他风险等。 本理财产品不保证资金本金和收益，如出现所投资的金融资产未按时足额支付本息或提前终止等不利情况，则将出现理财收益为零或本金损失的可能，并存在被中国银行提前终止的可能。请充分认识投资风险，谨慎投资。
最不利投资情形下的投资结果示例	投资资产折价变现，影响理财收益实现乃至理财本金的足额收回。产生上述可能结果的原因主要包括：一是投资的非标资产目前受限于二级流通市场缺失，存在流动性风险；二是所投资债券品种受市场价格波动影响，存在市场风险。三是所投资资产的信用状况发生恶性变化。如发生上述最不利的投资情形和投资结果，投资者将面临理财产品本金和收益损失的风险，甚至投资收益可能为零，本金可能全部损失。假设投资资产为某企业债券且持有到期，该债券到期时债券发行人破产，未能偿付债券本息，则本笔理财也将无投资收益且本金全部损失。

2. 个人投资者签署的《中国银行股份有限公司个人客户理财产品协议书（2021 年版）》和阅读的《中国银行股份有限公司个人客户理财产品投资者权益须知》，机构客户签署的《中国银行股份有限公司机构客户理财产品协议（2021 年版）》和阅读的《中国银行股份有限公司理财产品机构投资者权益须知》与所购买产品的《产品说明书》和本《风险揭示书》共同组成一份完整的理财产品销售文件，投资者确认本风险揭示书，即视为对产品说明书确认，具体风险揭示信息以产品

说明书为准。投资者应注意投资风险，仔细阅读理财产品销售文件，了解理财产品具体情况。

3. 特别提示：

投资者理解并同意不以任何形式要求中国银行及分支机构对上述理财产品出具直接或间接、显性或隐性的增信约定或承诺，如存在上述承诺均属无效，投资者不以此类增信约定或承诺向中国银行及其分支机构主张权利。

如影响您风险承受能力的因素发生变化，请及时完成风险承受能力评估。

二、投资者确认部分

一、个人投资者确认

本人确认如下：

投资购买该理财产品是本人的真实意愿，本人已充分认识该理财产品的特征、风险和投资者相关权利义务条款，完全理解并自愿接受。

请确认本人风险承受能力测试评级结果：

C1-谨慎型 C2-稳健型 C3-平衡型 C4-进取型 C5-激进型

请全文抄录：“本人已经阅读风险揭示，愿意承担投资风险”。

投资者签字：_____

日期： 年 月 日

二、机构投资者确认

客户声明：投资决策系由本单位独立、自主、谨慎做出，本单位已阅读销售协议所有条款、投资者权益须知、本产品风险揭示书及本产品说明书，充分认识该理财产品的特征、风险和投资者相关权利义务条款，完全理解并自愿接受。

名称：_____

盖章：

_____年____月____日

(私行级客户专属)中银平稳理财计划-智荟系列 240118 期产品 说明书

(代码: AMZYPWHQ240118)

产品登记编码: 【C1010424000098】

(投资者可根据登记编码在中国理财网 (www.chinawealth.com.cn) 查询产品信息)

特别提示:

- 一、理财非存款、产品有风险、投资须谨慎。**投资者(客户)应本着“充分了解风险、自主选择购买”的原则自愿将其合法所有的资金用于认(申)购中国银行股份有限公司(以下简称“中国银行”)发行的理财产品。本理财产品有投资风险,不保证资金本金和理财收益,如出现所投资的金融资产市场价格下跌、未按时足额支付本金及/或收益或提前终止等不利情况,则将出现理财收益为零或本金损失的情形,并存在被中国银行提前终止的可能,请充分认识投资风险,谨慎投资。
- 二、理财产品过往业绩不代表其未来表现,不等于理财产品实际收益,投资须谨慎。**
- 三、本产品适合于机构客户和有投资经验的个人客户,如影响投资者风险承受能力的因素发生变化,请及时完成风险承受能力评估。
- 四、主要风险列示:包括市场风险、信用风险、流动性风险、操作风险、管理风险、法律风险、政策风险、提前终止的风险、信息传递风险、产品延期风险、其他风险等。(详见本文“九、风险揭示”部分)。
- 五、中国银行股份有限公司郑重提示:在购买理财产品前,个人投资者应仔细阅读《中国银行股份有限公司个人客户理财产品协议书(2021年版)》,机构投资者应仔细阅读《中国银行股份有限公司机构客户理财产品协议(2021年版)》和本《产品说明书》、《风险揭示书》、《投资者权益须知》,确保自己完全明白该项投资的性质和所涉及的风险,详细了解和审慎评估该理财产品的资金投资方向、风险类型及预期收益等基本情况,在慎重考虑后自行决定购买与自身风险承受能力和资产管理需求匹配的理财产品;本理财产品的预期年化投资收益率不具有法律约束力,不代表投资者最终可获得的实际收益,亦不构成中国银行股份有限公司对本理财产品的任何收益承诺或保证,投资者所能获得的最终收益以银行根据理财产品说明书支付给客户的为准。对于理财产品本金及收益的约定,双方应以本理财产品的《产品说明书》内容为准,双方不得以签署补充协议在内的任何形式进行修改。
- 六、购买理财产品后,投资者应随时关注该理财产品的信息披露情况,及时、主动获取相关信息。

下面关于本理财产品的风险评级和相关描述,为中国银行内部评级,仅供投资者参考。

风险级别:	2、中低风险产品	本金亏损的概率较低,但预期收益存在一定不确定性的产品
流动性评级	中	本产品存续期内投资者不能提前赎回,可能不能满足投资者的流动性需求。
适合客户类别	经产品销售机构风险承受能力评估为稳健型、平衡型、进取型和激进型的个人投资者,具体以销售机构风险评级结果和销售要求为准。	

一、产品基本信息

投资者类型	经产品销售机构风险承受能力评估为稳健型、平衡型、进取型和激进型的个人投资者，具体以销售机构风险评级结果和销售要求为准。
初次认购起点金额	初次认购起点金额人民币 100 万元，高于起点金额以人民币 1000 元的整数倍递增；追加认购金额为 1000 元的整数倍。具体详见本文“三、认购”部分。
产品名称	(私行级客户专属)中银平稳理财计划-智荟系列 240118 期
产品代码	AMZYPWHQ240118
全国银行业理财信息登记系统登记编码	【C1010424000098】 投资者可根据登记编码在中国理财网 (www.chinawealth.com.cn) 查询产品信息。
产品类型	固定收益类
产品收益类型	非保本浮动收益型
投资及理财收益币种	人民币
理财计划份额面值	1 元
理财计划管理人	中国银行股份有限公司
理财计划销售机构	中国银行股份有限公司
理财计划托管人	中国银行股份有限公司
理财计划合作机构	中银国际证券有限公司
投资目标	运用较为稳健的策略,尽可能保护资产价值并获取高于货币市场产品的收益。
募集规模上限	人民币【0.3】亿元
理财计划认购期	【2024】年【2】月【7】日-【2024】年【2】月【7】日，如认购截止日与起息日相同，则销售截止时间为起息日当日 10:00。
投资收益起算日	【2024】年【2】月【8】日
理财计划到期日	【2025】年【1】月【14】日 (如遇非工作日，则顺延至下一个工作日)
理财计划存续期限	【341】天 (以理财产品实际存续天数为准)
产品费率	1、销售服务费率【0.00%】； 2、固定管理费率【0】% (年率) 及其它税费，超过预期年化投资收益率的收益作为理财计划管理人的浮动投资管理费。本理财计划无认购费、申购费。
预期年化投资收益率	【2.90】%

(私行级客户专属)中银平稳理财计划-智荟系列 240118 期产品说明书

提前终止	<p>理财客户无提前终止权。中国银行有权按照本理财计划的实际情况，提前终止本理财计划。触发提前终止的条件包括但不限于：在理财计划存续期内，若国家相关法律、法规、监管规定出现重大变更或者其它突发事件和因素引起金融市场情况出现重大变化以及其它原因导致理财计划管理人认为理财计划已经不适合继续帮助投资者实现投资目标的，理财计划管理人有权宣布提前终止本理财计划。</p> <p>如理财计划管理人提前终止本理财计划，将至少提前 1 个工作日（含）在中国银行股份有限公司网站（www.boc.cn）上予以公告，并在提前终止日后 5 个工作日内将理财计划资产变现，并将变现后资金按照投资者持有份额分配，划入投资者指定资金账户。提前终止日至资金实际到账日之间不计息。</p>
投资收益计算方法	详见本文“四、投资收益”部分
投资收益分配频率	理财计划到期后一次性分配
投资者资金到账日	理财计划到期日后 2 个工作日内，理财计划到期日至到账日期间不计利息。
税款	<p>根据中国税收相关法律法规、税收政策等要求，本理财产品运营过程中发生的增值税应税行为，以理财产品管理人为纳税人。签约各方同意本理财产品在运营过程应缴纳的增值税及附加税费（包括但不限于城市维护建设税、教育费附加及地方教育附加等）由管理人从理财产品财产中支付，并由管理人根据中国税务机关要求，履行相关纳税申报义务，由此可能会使理财产品净值或实际收益降低，请投资者知悉。投资者从理财产品取得的收益应缴纳的税款，由投资者自行申报及缴纳。</p>

二、投资对象及投资限制

（一）本理财计划直接投资或通过各类符合监管规定的资产管理产品间接投资于如下投资标的：

1. 货币市场工具：包括但不限于各类存款、存单、质押式回购等。
2. 固定收益证券：包括但不限于国债、金融债、次级债、中央银行票据、政策性金融债、公司债、企业债、超级短期融资券、短期融资券、中期票据、非公开发行非金融企业债务融资工具、证券公司收益凭证、资产支持证券等。
3. 符合监管规定的非标准化资产：包括但不限于信托贷款、委托债权、承兑汇票、信用证、应收账款、各类受（收）益权等，上述资产因监管政策变化和金融创新而发生变化的，以最新适用的监管规定为准。
4. 监管部门认可的其他金融投资工具。

（二）具体投资比例如下：

投资于【货币市场工具】和【固定收益证券】的比例为组合总资产规模的【0-90%】，投资于【符合监管规定的非标准化资产】的比例为组合总资产规模的【0-30%】，投资于【监管部门认可的其他金融投资工具】的比例为组合总资产规模的【0-50%】。非标准化资产的项目名称、剩余期限、交易

三、认购

1、认购期间:【2024】年【2】月【7】日-【2024】年【2】月【7】日,受理时间:每日北京时间 09:00 至 17:00。如认购截止日与起息日相同,则销售截止时间为起息日当日 10:00。

2、挂单期间:【2024】年【2】月【7】日-【2024】年【2】月【7】日

受理时间:每日北京时间 17:05 至次日 9:00

投资者可在挂单受理时间内通过网上银行、手机银行等渠道进行挂单交易,挂单交易将于下一认购受理时间内自动成交。投资者在进行挂单交易时,应保证资金账户有足额认购资金,且不低于本理财计划规定的认购起点金额。

3、认购期内投资者先到先得,认购期间募集资金累计金额达到上限后,理财计划管理人有权停止接受认购,认购期间提前结束。

4、认购期间,认购申请日交易截止时点之后不得撤销认购申请。

5、认购起点金额 100 万元,高于认购起点金额以 1000 元的整数倍递增,追加认购金额为 1000 元的整数倍。

6、理财计划份额的计算:理财计划份额=认购金额÷理财计划份额面值

7、扣款方式:客户认购资金将被实时扣划或先被冻结,然后在投资收益起算日统一扣划。若为实时扣划方式,认购期利息按照活期存款利率计算,并于投资收益起算日后2个工作日内支付。

四、投资收益

1、投资收益计算基础: $A/365$

2、投资收益:投资收益=理财计划份额面值×理财份额×实际年化投资收益率×理财计划存续天数÷365。

3、实际年化投资收益率:

3.1. 若理财计划资产实际投资运作收益足以支付按照预期年化投资收益率计算的投资者收益,则实际年化投资收益率为预期年化投资收益率。

3.2. 若理财计划资产实际投资运作收益不足以支付按照预期年化投资收益率计算的投资者收益,则实际年化投资收益率按照理财计划资产实际投资运作产生的收益计算,并在中国银行股份有限公司网站(www.boc.cn)上予以公告。

3.3. 理财计划资产实际投资运作收益指在理财计划到期日,将理财计划资产全部变现后,扣除理财计划费用(浮动投资管理费除外)和理财本金之后的剩余资产。理财本金=理财计划全部理财份额×1元。

3.4. 计算示例(模拟数据):

3.4.1 假设理财份额面值为1元，理财份额为200,000份，理财产品实际年化投资收益率足以支付按预期年化投资收益率（如为4.7%）计算的投资者收益，若理财产品存续365天，投资者收益= $1 \times 200,000 \times 4.7\% \times 365 \text{天} / 365 = 9400$ （元）；

3.4.2 假设理财份额面值为1元，理财份额为200,000份，理财产品实际年化投资收益率足以支付按预期年化投资收益率（如为4.7%）计算的投资者收益，若理财产品提前终止，理财实际存续天数为100天，则理财产品投资者收益= $1 \times 200,000 \times 4.7\% \times 100 \text{天} / 365 = 2,575.34$ （元）（上述示例采用假设数据计算，并不代表投资者实际可获得的理财收益。）

4、最不利投资情形示例：投资资产折价变现，影响理财收益实现乃至理财本金的足额收回。产生上述可能结果的原因主要包括：一是投资的非标资产目前受限于二级流通市场缺失，存在流动性风险；二是所投资债券品种受市场价格波动影响，存在市场风险。三是所投资资产的信用状况发生恶性变化。如发生上述最不利的投资情形和投资结果，投资者将面临理财产品本金和收益损失的风险，甚至投资收益可能为零，本金可能全部损失。假设投资资产为某企业债券且持有到期，该债券到期时债券发行人破产，未能偿付债券本息，则本笔理财也将无投资收益且本金全部损失。

五、理财计划费用

1、销售服务费

理财计划成立后，按照“认购金额×【0.00】%×投资收益计算天数÷365”计算费用金额，从理财计划财产中提取并支付给理财计划管理人。

2、固定管理费

本期产品无固定管理费。

3、浮动管理费

3.1. 理财计划到期日，若理财计划资产实际投资运作收益不足以支付按照预期年化投资收益率计算的投资者收益，则理财计划管理人不收取浮动投资管理费。

3.2. 理财计划到期日，若理财计划资产实际投资运作收益足以支付按照预期年化投资收益率计算的投资者收益，则理财计划资产实际投资运作收益超出投资者收益部分为理财计划管理人的浮动管理费，浮动管理费于理财计划到期日后从理财计划财产中计提并支付给理财计划管理人。

4、其它税费

本理财计划在投资运作过程中可能产生以下税费，包括但不限于：增值税、附加税、所得税，清算费等投资运作时涉及的税费，上述税费（如有）在实际发生时按照实际发生额支付。

六、理财计划本金和收益的支付

1、本理财计划到期后一次性支付理财本金及投资收益。

- 2、理财本金和投资收益到账日为理财计划到期日后的2个工作日之内，期间不计利息。
- 3、理财本金和投资收益以理财计划财产为限进行支付。理财计划财产指本理财计划募集的资金以及因募集资金管理运用、处分和其他情形取得的财产和权利。
- 4、如果发生本理财计划的交易对手未按时足额支付本息等情形，造成本理财计划的基础资产无法及时、足额变现，理财计划管理人可以根据实际情况选择向投资者延迟支付或者分次支付，并于发生上述情形后的2个工作日内在中国银行股份有限公司网站（www.boc.cn）公告支付方案。
- 5、如果理财计划管理人提前终止本理财计划，理财计划管理人将在收到投资收益资金后2个工作日内划转至投资者约定账户。

七、申购和赎回

- 1、本理财计划认购期结束后至到期日之前，不办理申购。投资者无权追加投资。
- 2、本理财计划到期日之前，不办理赎回。投资者无权提前终止。
- 3、理财产品管理人可根据理财产品运作的实际情况调整上述原则，并及时通过相应信息披露渠道予以披露。

八、风险提示

本理财产品为非保本浮动收益型中低风险产品，理财产品管理人将本着“恪守信用、勤勉尽责”的原则管理和运用理财产品财产，但并不对本产品提供保证本金和收益的承诺，投资者的本金和收益可能会因市场变动而蒙受一定程度的损失，投资者应充分认识投资风险，谨慎投资。

1、**市场风险**：受各种市场因素、宏观政策因素等的影响，本理财产品所投资各类资产价值可能下跌，导致理财收益下降甚至本金损失。理财产品管理人将密切跟踪货币市场、债券市场及其他证券市场走势，在各类资产间灵活配置，设定单类资产的配置比例，降低市场风险。同时限制理财产品财产的投资范围和比例，严格按投资原则进行投资运作。

2、**信用风险**：如果本理财产品的交易对手或者所投资各类债券、非标准化债权类资产和其他债权发生信用违约、托管人破产，可能影响投资收益，甚至致使理财产品本金受到损失。理财产品管理人将对所投资各类债权类资产的风险承担主体的财务状况、行业背景以及公司治理等进行密切跟踪及分析，并根据内部投资评级的要求，严格控制风险暴露；另外，理财产品管理人将基于谨慎性原则，对交易对手的资质进行严格挑选。

3、**流动性风险**：投资者在理财存续期限内没有提前终止权。

4、操作风险：产品运作过程中，因内部控制存在缺陷或者人为因素造成操作失误或违反操作规程等引致的风险，例如，越权违规交易、交易错误、IT系统故障等风险。

5、管理风险：由于本理财产品管理人受技能和管理水平等因素的限制，可能会影响本理财产品的本金和投资收益，导致本金遭受损失和理财收益处于较低水平甚至为零的风险。

6、法律风险：法律风险包括但不限于因监管措施和解决民商事争议而支付的罚款、罚金、违约金或者赔偿金所导致的风险。

7、政策风险：本理财产品是针对当前的相关法规和政策设计的，如国家宏观政策及市场相关法规政策发生变化，可能影响本理财产品的受理、投资、偿还等的正常进行，甚至导致本理财产品收益降低甚至本金损失。

8、提前终止的风险：在投资期内，如本理财产品发生本《产品说明书》“一、产品基本信息”提前终止部分规定的情形，理财产品管理人有权提前终止本理财产品，投资者可能面临不能实现收益目标及不能进行再投资的风险。

9、信息传递风险：本理财产品存续期内，投资者应根据本《产品说明书》所载明的信息披露方式及时、主动查询本理财产品的相关信息。如果投资者未及时、主动查询，或由于通讯故障、系统故障以及其他不可抗力等因素的影响使得投资者无法及时了解产品信息，并由此产生的责任和风险由投资者自行承担。

10、产品延期风险：本理财产品到期后，如因本产品投资的资产无法及时变现等原因造成不能按时支付本金和收益，则客户面临产品期限延期、调整等风险。

11、其他风险：包括但不限于自然灾害、金融市场危机、战争等不可抗力因素造成的相关投资风险。理财产品管理人在代理本理财产品买卖投资标的物时，交易对手可能为理财产品管理人。理财产品管理人将秉承公允市价交易的原则进行交易，并且保留交易记录以备相关部门查询。理财产品管理人将本着“恪守信用、勤勉尽责”的原则管理和运用理财产品财产，但并不对本理财产品提供保证本金和收益的承诺。

九、信息披露

(一) 信息披露的内容

1、理财产品管理人将按照本产品说明书“四、投资收益”部分的约定，发布实际年化投资收益率的相关信息公告。

2、若发生理财产品提前终止的情形，理财产品管理人将按照本产品说明书第一“产品基本信息”

的约定，发布相关信息公告。

3、发行公告：在产品成立后5个工作日内披露产品发行公告。

4、到期公告：在产品终止后5个工作日内披露产品到期公告。

5、重大事项公告：在产品重大事项发生后的2个工作日内发布重大事项公告。产品重大事项包括但不限于如下事件：

(1) 理财产品所投资资产对投资者权益或投资收益等产生重大影响的突发事件；

(2) 金融市场发生重大变化导致理财产品投资比例暂时超出浮动区间且可能对理财产品收益产生重大影响的。

6、临时报告：以下事项，理财产品管理人应当进行临时报告：

(1) 如理财产品投资非标准化债权类资产：理财产品管理人将在非标准化债权类资产投资交易日后【3】个工作日内发布非标准化债权类资产投资公告，公告内容包括非标项目名称、剩余期限、交易结构、资产服务费或项目管理费等信息。

(2) 如理财产品管理人转换产品运作方式；产品认购期延长；变更投资收益分配事项；管理费、托管费等费用的计提标准、计提方式和费率发生变更。

(3) 如本理财产品变更投资比例范围，理财产品管理人应在变更生效前进行公告；除高风险类型的理财产品超出比例范围投资较低风险资产外，理财产品管理人还应事先取得投资者书面同意，并履行登记备案等法律法规以及金融监督管理部门规定的程序。

(4) 如理财产品提前成立，理财产品管理人将于提前成立日的第2个工作日发布相关信息公告。

(5) 如理财产品变更托管人、注册登记机构；理财产品所投资的资金信托变更受托人或投资顾问。

(6) 如产品成立后调整相关要素，将事先公告。

7、关联信息披露：如产品投资于产品管理人或托管机构，其主要股东、控股股东、实际控制人、一致行动人、最终受益人，其控股的机构或者与其有重大利害关系的公司发行或者承销的证券，或者从事其他重大关联交易的，将及时公告。

(二) 投资者关于信息披露方式的确认

投资者购买本理财产品，即表明其确认并同意理财产品管理人可以通过下列方式披露信息：

1、在中国银行网站 (<http://www.boc.cn>) 或手机银行、网上银行等电子渠道公告上述信息；

2、理财产品管理人的营业网点将根据投资者的要求，现场打印对账信息供投资者核对；

投资者应及时、主动通过上述信息披露渠道浏览和阅读上述信息。如因投资者未及时、主动查

询或由于通讯故障、系统故障以及其他不可抗力等因素的影响而产生的（包括但不限于因未及时获知信息而错过资金使用和再投资机会等）全部责任和风险由投资者自行承担。

（三）其他需要投资者知晓的事项

1、理财产品管理人根据适用的法律法规和监管机构要求，向监管机构和/或监管机构指定机构报送投资者身份信息及投资者持有本产品份额及其变动情况等相关信息。

2、理财产品管理人对向监管机构和/或监管机构指定机构报送的相关信息负有保密义务，并在报送信息过程中，采取有效措施确保信息安全与保密。

十、特别提示

1、本《产品说明书》是投资者与中国银行股份有限公司所签订的理财计划相关法律文件的组成部分，请认真阅读。

2、个人投资者签署《中国银行股份有限公司个人客户理财产品协议书（2021年版）》，机构投资者签署《中国银行股份有限公司机构客户理财产品协议（2021年版）》以及与本《产品说明书》配套的《风险揭示书》后，即视为投资者授权及同意中国银行作为本理财产品的管理人，代表理财产品的投资者将募集资金进行投资和执行相关操作，并且有权代表投资者行使基础资产交易项下与其他交易各方进行交易所享有的全部权利。

3、如果发生理财产品的交易对手未按时足额付款等情形，投资者同意，中国银行有权向上述各方进行追索，追索期间所发生的费用（包括但不限于诉讼费、仲裁费、执行费、律师费等全部费用）将从追索回来的款项中优先扣除。

4、本《产品说明书》与《中国银行股份有限公司个人客户理财产品协议书（2021年版）》、《中国银行股份有限公司机构客户理财产品协议（2021年版）》、《风险揭示书》、《客户权益须知》共同规范投资者与理财计划管理人之间的权利义务关系，本《产品说明书》与《中国银行股份有限公司个人客户理财产品协议书（2021年版）》、《中国银行股份有限公司机构客户理财产品协议（2021年版）》不一致的，以本《产品说明书》为准。

5、咨询或投诉请致电中国银行客户服务热线：95566