

附件：

关于加强呼叫中心业务管理的通知 (征求意见稿)

为践行以人民为中心的发展思想，加强骚扰电话治理，保护用户合法权益，依据《电信条例》《电信业务经营许可管理办法》《电信网码号资源管理办法》以及《电信业务分类目录（2015年版）》等相关规定，现将规范呼叫中心业务的要求明确如下，请遵照执行。

一、加强准入管理

(一) 经营呼叫中心业务，须按规定取得经营许可。

电信管理机构在许可受理审批过程中，应当组织对申请人办公场所、人员情况等实地查验，申请人须予以配合。发现申请人实际情况与申请材料不符的，视为提供虚假材料，电信管理机构依法不予受理或者不予行政许可，并给予警告，一年内不受理其电信业务经营许可申请。

(二) 经营呼叫中心业务，应当符合《电信业务分类目录（2015年版）》界定的业务形态，即组建呼叫中心系统，并按规定获得电信业务接入码号和语音中继线路资源，提供以接受用户主动呼入为主的信息咨询服务。确有需要的，通过合同、协议约定等方式经用户同意后，方可提供即时回访

和信息咨询等电话呼出服务，但不允许提供商业营销类电话呼出服务。

电信管理机构在许可受理审批过程中，应当结合实地检查情况仔细甄别申请者拟提供的业务形态。对于尚未具备开展业务条件的或拟提供商业营销类电话呼出服务的，电信管理机构依法不予受理或者不予行政许可。对于确属呼叫中心业务的，企业须提交骚扰电话禁呼承诺书。

（三）对于因骚扰电话问题被有关政府部门通报、约谈、行政处罚的呼叫中心业务经营者，电信管理机构一年内不予批准其呼叫中心业务的新增许可申请、延期申请、扩大业务覆盖范围申请，期满并改正后方可恢复申请受理。

二、加强码号管理

（一）呼叫中心电信业务接入号码原则上只开通呼入功能，对确需开通呼出功能的，企业须提交不违规呼出承诺书。电信管理机构根据企业申请及承诺在电信网码号资源使用证书上注明码号的呼入呼出功能。

（二）呼叫中心业务经营者在开通业务前，须按规定在“码号资源管理系统”如实备案电信业务接入号码相关信息。备案信息包括接入的基础电信企业、使用用途、呼入呼出开通情况等。

备案信息发生变化的，呼叫中心业务经营者应当自取得变更事项批复文件（含证书）之日起 10 个工作日内通过码

号资源管理系统变更备案信息。

（三）呼叫中心业务经营者应使用电信管理机构向其核配的电信业务接入号码提供服务，不得转让、出租或变相转让出租码号资源，不得擅自启用码号资源，不得擅自改变码号位长。

（四）对于因违反码号资源管理规定，受到电信管理机构行政处罚的，依照《电信网码号资源管理办法》相关规定，不予受理其码号申请。

被有关政府部门通报过的电信业务接入号码，电信管理机构从严审查其新增的省内备案，相关基础电信企业审慎为其新增接入。

三、加强接入管理

（一）基础电信业务经营者为呼叫中心业务经营者提供接入服务前，应当认真核验其营业执照、许可证、码号证书、码号备案信息等材料以及业务方案，并留存记录。

发现以下情况，基础电信业务经营者一律不得为其提供接入服务。

1、呼叫中心业务经营者营业执照、许可证、码号证书、码号备案信息等不真实或不一致。

2、呼叫中心业务经营者未按规定申请获得经营许可或码号，或未按规定办理码号备案手续。

3、呼叫中心业务经营者拟使用用户号码或其他呼叫中

心业务经营者获配的电信业务接入号码开展业务。

4、呼叫中心业务经营者擅自改变码号位长。

5、呼叫中心业务经营者提供商业营销类电话呼出服务。

6、呼叫中心业务经营者存在相关违法违规行为。

（二）基础电信业务经营者原则上仅限于向呼叫中心业务经营者提供呼入接入服务。

确需提供呼出接入服务的，基础电信业务经营者应当事前核验该呼叫中心业务经营者是否具备相应管理措施和技术能力，确保呼出仅被用于经用户同意的即时回访和信息咨询等服务。并且，基础电信业务经营者还应当建立企业标准或规范，明确呼出的用途、条件、时间、频次等具体要求，纳入与呼叫中心业务经营者签订的合作协议。

发现呼叫中心业务经营者存在未经用户同意擅自呼出的，基础电信业务经营者应当及时采取必要措施限制相关接入服务。

（三）基础电信业务经营者应当严格落实真实主叫鉴权等要求，严禁为呼叫中心业务经营者或其他第三方虚拟、改变、隐藏主叫号码等提供权限，确保电话溯源可查。

（四）对于因骚扰电话问题被有关政府部门通报、约谈、行政处罚的呼叫中心业务经营者，基础电信业务经营者应当采取有效措施限制已提供的呼出接入，审慎新增合作。

四、加强经营行为管理

（一）呼叫中心业务经营者应当健全内部管控机制，建立技术手段，严格控制呼出，禁止拨打骚扰电话或为拨打骚扰电话提供便利。

（二）呼叫中心业务经营者确因用户同意的即时回访或信息咨询等实施呼出的，应当留存不少于 30 日内的通话录音、相应的主被叫号码和拨打时间、用户同意的相关凭证等信息，并尽量避开用户休息时间，建立合理的呼出管理制度。

（三）呼叫中心业务经营者应当使用合法合规的语音中继线路等资源提供服务，不得转租转售相关电信资源。

（四）呼叫中心业务经营者不得通过转接平台等任何方式违规更改电信业务接入号码。

（五）呼叫中心业务经营者应当合法合规获取使用回访用户的相关信息，保障用户个人信息安全。

五、其他事项

（一）仅向客户提供呼叫中心系统和座席出租服务的，也属于经营呼叫中心业务，须符合本通知的准入管理、经营行为管理等相关规定，并落实以下要求。

1、对于接入呼叫中心系统的语音中继线路和码号，呼叫中心业务经营者应当核实确属客户合法合规获得的，并留存相关证明材料。

2、建立健全技术防范手段禁止客户使用呼叫中心系统

违规拨打骚扰电话。

3、发现客户存在未经用户同意擅自呼出的，须及时采取必要措施限制其使用呼叫中心系统功能。

(二) 以下三种情况不属于经营呼叫中心业务，无需申请经营许可。

1、仅向自有客户提供咨询等服务，不向第三方客户提供相关服务，如银行、保险、证券、物流、民航等服务型企业使用自己申请的 95/96 客户服务短号码开展自有业务的相关服务。

2、仅提供话务员等人力外包服务，不组建呼叫中心系统。

3、仅提供代为建设呼叫中心系统等技术服务。

六、工作要求

(一) 提高思想认识。严控骚扰电话，保障人民群众合法权益是践行以人民为中心的发展思想的重要举措。请各相关单位务必提高认识，从讲政治的高度，坚决落实本通知及骚扰电话治理相关要求，确保在短时间内有效遏制呼叫中心业务拨打骚扰电话扰民问题。

(二) 组织自查整改。请各呼叫中心业务经营者和各基础电信业务经营者按照本通知要求，立即开展自查自纠，停止违规呼出、违规接入，完善管理制度和技术手段，并于 2019 年 月底前整改到位。基础电信业务经营者整改落实情况

于 2019 年 月 日前报部信息通信管理局，省公司报当地通信管理局。

（三）加强监督管理。请各省、自治区、直辖市通信管理局进一步严格开展本辖区呼叫中心业务经营许可准入审批和码号审批工作，对不符合要求的，不予受理或不予批准相关许可申请。加大整治力度，从严规范呼叫中心企业的经营行为和基础电信企业的接入行为，依法处置违规行为。