

工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知 解读

产品名称	工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知 解读
公司名称	北京壹点壹线咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	北京市密云区东邵渠镇政府办公楼210室-532
联系电话	010-57159091 13641305107

产品详情

《工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知》解读

近日，工业和信息化部印发《关于加强呼叫中心业务管理的通知》（工信部信管〔2020〕81号，以下简称《通知》），现就有关内容解读如下：

一、《通知》出台的背景是什么？

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，工业和信息化部高度重视，2018年以来，联合教育部、住建部、银保监会等12个部门开展综合整治骚扰电话专项行动，取得一定成效。但期间，利用95/96号码拨打骚扰电话问题突出，老百姓反映强烈，给治理工作带来负面影响。分析原因，其中一部分是由于呼叫中心企业守法意识淡薄，重利益轻责任，管理措施不到位，为商业营销企业拨打骚扰电话提供便利。

为引导和规范呼叫中心企业良性发展，回归服务用户信息咨询的业务形态，杜绝相关骚扰电话扰民问题，工业和信息化部拟加大整治力度，从严规范呼叫中心企业经营行为，在深入调研、广泛征求意见的基础上，出台《通知》。对于其他商业营销企业拨打骚扰电话的问题，工业和信息化部将继续会同相关部门，加强源头治理，合力斩断骚扰电话利益链。

二、加强呼叫中心业务管理的思路是什么？

总体思路是：坚持问题导向，抓住市场准入、码号管理、接入管理、经营行为管理和违规处置等五个关键环节，从严规范，力争短时间内有效遏制呼叫中心企业利用95/96号码拨打骚扰电话问题。

具体而言，一是规范呼叫中心经营行为，强化主体责任落实，引导回归用户信息咨询业务形态，要求合法合规使用电信资源、保障用户信息安全、严禁拨打骚扰电话。二是强化基础电信企业接入管理责任，明确不得提供接入的情形，斩断骚扰电话通信渠道。三是加强监督检查和执法，电信管理机构从严准入管理、码号管理，依法处理违规行为，强化监督管理。

三、《通知》包括哪些主要内容？

《通知》共包括六个部分，针对呼叫中心业务管理相关环节，明确管理要求：

一是加强准入管理。重申呼叫中心业务形态，明确要求不允许提供商业营销类电话呼出服务。要求电信管理机构对申请企业进行实地查验，不符合条件的不予受理许可申请或者不予许可。同时，明确在用户同意情况下的可以呼出的情况。

二是加强码号管理。要求原则上呼叫中心电信业务接入号码只开通呼入功能。呼叫中心业务经营者在开通业务前，须按规定如实备案电信业务接入号码接入的基础电信企业、使用用途、呼入呼出开通情况等，不得擅自转让、出租等违规使用码号资源。

三是加强接入管理。要求基础电信企业提供接入服务前，核实必要信息并留存记录，对不符合要求的不得提供接入服务。在合同协议中明确具体要求，严格按照相关要求提供接入服务。建立完善相关管理机制和技术手段，从事前、事中、事后分别采取相应措施加强资源管理，防范违规使用，审慎与存在骚扰电话问题的企业合作。

四是加强经营行为管理。要求呼叫中心企业健全内部管控机制，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，留存不少于30日的通话记录等信息，不得擅自转租转售语音中继线路等通信资源，不得违规更改、隐藏电信业务接入号码，并保障用户个人信息安全。

五是明确相关事项。明确仅提供呼叫中心系统和坐席出租服务的也属经营呼叫中心业务，要求相关经营者核实用户语音中继和号码的合法性和防范骚扰电话。明确自用类型、人力外包、技术服务等不属于经营呼叫中心业务的情况。同时，根据我部《开展第二类增值电信业务相关许可事项告知承诺审批试点工作实施方案》（工信厅信管〔2019〕86号），自由贸易试验区内申请经营呼叫中心业务符合告知承诺试点条件的，按照相关要求执行。

六是明确相关工作要求。要求相关企业提高思想认识，坚决落实《通知》要求，遏制拨打骚扰电话扰民。要求相关企业立即开展自查，自觉纠正不符合《通知》要求的行为，并于2020年7月底前完成自查整改。要求将呼叫中心企业因骚扰电话问题被相关单位通报、约谈、行政处罚等依法纳入电信业务经营不良和失信名单，电信管理机构、基础电信业务经营者分别在新增许可、接入号码备案及新增接入、合作等环节进行信用约束。

四、在《通知》后续实施方面有哪些考虑？

《通知》下发后，工业和信息化部将从宣贯、执行、监督检查等方面着手，保障《通知》工作要求落到实处。

一是加强政策宣贯。做好对企业的政策咨询和引导工作，引导呼叫中心企业合法合规经营业务，营造良好市场环境。

二是抓好执行落实。根据《通知》要求，组织各地通信管理局、基础电信企业、呼叫中心企业等落实准入管理、码号管理、接入管理、合法经营等事项，督促相关企业自查自纠，抓好呼叫中心业务规范管理，推动解决呼叫中心企业利用95/96号码拨打骚扰电话问题。

三是加强监督检查。组织各通信管理局利用双随机检查等机制，强化对呼叫中心业务合法合规经营情况的检查。对存在违规行为的，视情节严重程度，依法通过约谈、曝光、行政处罚等方式，进行追责问责。落实企业主体责任，督促企业自觉守法合规经营。