

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

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_9958

