**呼叫中心业务用途及服务话术承诺函**

呼叫中心业务用途及场景报备说明：

|  |
| --- |
| 我司\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*公司，经营\*\*\*\*\*\*\*\*业务，现使用合肥快鲸科技有限公司（下称“快鲸公司”）提供的呼叫中心系统服务，承诺仅用于客户回访、售后维护、在线留言用户产品回访等不违反法律法规和运营商政策规定（后附运营商相关政策，如有变动，以运营商最新政策为准）的用途，特此说明。 |

服务话术说明（呼出）：

|  |
| --- |
| 附我公司主要业务的话术，根据实际用途进行填写：  1.\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*  2.\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*  3.\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*  外呼话术模板举例：  xxxx先生，您好，您于xx月xx日xx时咨询过我司的xxx系统，现给您做一个简单的回访，了解下您对我们的服务是否满意，现在是否方便？  您对售前客服的专业度是否满意？  您对负责您的商务人员是否满意？  您觉得我们还有哪些不足需要改进？  感谢您的配合，祝您生活愉快，再见！ |

我司承诺上述信息的真实性、完整性及准确性，在使用通讯线路外呼/呼入前，应先向快鲸公司提供资质（包括但不限于营业执照复印件盖公章、法定代表人及经办人身份证复印件盖公章）、用途、话术等资料，经快鲸公司确认后方能开展相关业务。前述内容变更前，应向快鲸公司重新申请报备。如我司私自改变话术及业务内容或以陌生拜访的方式骚扰用户或违反法律法规、运营商政策规定的，快鲸公司有权立即关停外呼/呼入功能，且不承担任何法律后果，相关责任由我司全部承担。

本承诺函交由快鲸公司保管。扫描件亦具有法律效力。后附《运营商相关政策》。

承 诺 单 位：

法 定 代 表 人：

或授 权 代 表 人：

日 期： 年 月 日

附件：运营商相关政策

我司保证遵守《互联网信息服务管理办法》相关规定，对信息内容的准确性、安全性与合法性负责。违法信息主要是指违反国家法律法规、运营商政策、社会公共利益的信息，包括但不限于以下情形：

1、违反宪法所确定的基本原则的；

2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

3、有损国家荣誉、利益的；

4、煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的；

5、破坏国家宗教政策，宣扬法轮功等邪教和封建迷信的；

6、散布谣言，扰乱社会秩序的，破坏社会稳定的；

7、散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖、诈骗或教唆犯罪的；

8、侮辱或诽谤他人，侵犯他人合法权益的；

9、煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序的；

10、发布反党、反政府、谣言、诈骗及不实信息内容的；

11、进行金融诈骗，如借贷、发票、催款等表现形式的；

12、进行违法行为或违反公序良俗活动的；

13、进行高频恶意外呼造成用户投诉的；

14、以非法民间组织名义活动的；

15、含有虚假、欺诈、诱导用户内容的；

16、含有提供非法产品或服务的；

17、以攻击、骚扰等方式引起用户投诉的；

18、以陌生拜访的方式骚扰用户的；

19、超约定用途使用线路外呼/呼入的；

20、含有法律、行政法规、运营商政策禁止的其他内容的。