

编号：

许可证号：

跨地区/省内增值电信业务 经营许可证申请材料

申请业务：国内呼叫中心业务

申报单位：_____

申报日期：20 年 月 日

国内呼叫中心业务发展和实施计划专用表格

业务发展和实施计划	申请经营业务简述	(至少应包含：业务开展内容描述、商业模式、目标用户、收费模式等)	
	业务实施计划	(应包括业务开通时间、业务发展地域范围等计划安排)	
	服务设施建设计划		
	分支机构设立及许可证被接计划		
服务项目	呼入业务	<input type="checkbox"/> 客户服务 <input type="checkbox"/> 电话销售 <input type="checkbox"/> 其他	
	呼出业务	<input type="checkbox"/> 电话营销 <input type="checkbox"/> 市场调查 <input type="checkbox"/> 客户关怀/客户回访 <input type="checkbox"/> 其他	
	外包服务	<input type="checkbox"/> 座席外包 <input type="checkbox"/> 服务专员出租 <input type="checkbox"/> 系统设备出租 <input type="checkbox"/> 业务外包 <input type="checkbox"/> 其他	
	顾问咨询	<input type="checkbox"/> 人员培训 <input type="checkbox"/> 运营管理 <input type="checkbox"/> 建设顾问 <input type="checkbox"/> 其他	
	其他		

填表说明

- 1、申请经营业务简述至少应包含商业模式、目标用户、收费模式等内容，描述应思路清晰、逻辑条理；
- 2、拟开展业务情况中的拟开展服务项目、实现方式和服务项目简要描述应与申请经营业务简述一致。

国内呼叫中心业务技术方案专用表格

网络结构	<input type="checkbox"/> 集中式 <input type="checkbox"/> 分布式 <input type="checkbox"/> 其他
主机房地址	

呼叫中心系统 平台所在城市			
中心节点城市	中心节点设置城市	负责城市	
其他节点设置城市	其他节点设置城市	负责城市	
拟建坐席数量		主机房面积	
拟用号码	<input type="checkbox"/> 95***、96*** <input type="checkbox"/> 400 号、800 号 <input type="checkbox"/> 其他		
网络拓扑图上传			
网络 拓扑 图及 技术 方案 简要 说明			
主要 设备 清单			
技术负责人		联系方式	

填表说明

请勾选你公司系统平台建设所在城市名称，若在多个城市建设系统平台，请如实对应勾选多个城市名称。

国内呼叫中心业务依法经营承诺书

依法经营电信业务承诺书

_____通信管理局：

我公司在获得**国内呼叫中心业务**经营许可证以后，在从事电信业务经营活动中，将遵守如下承诺：

一、我们将严格遵守有关电信法律、法规和政策，严格按照已批准的业务服务范围，从事合法的电信业务经营活动；

二、保证提供的电信服务业务符合国家信息安全的要求，严格执行国家安全管理部门和电信管理部门安全保密管理规定；

我公司承诺在开展**国内呼叫中心业务**时，将依照相关规定完善公司的网络与信息安全保障措施，切实落实安全责任。建立健全网络信息安全管理制，包括落实网络信息安全管理责任制、网络安全防护管理制度、违法信息监测处置机制、网络信息安全事件应急处置和报告制度、新技术新业务安全评估制度等，积极配合主管部门做好网络信息安全管理。按照有关要求和标准，建设必要的网络信息安全管理技术手段并制订相应的使用管理办法，明确并落实网络信息安全“三同步”、定级备案、符合性评测和风险评估等要求。配备与服务规模相适应的专业人员，做好违法信息发现和过滤、用户日志留存、用户信息保护等工作，自觉接受社会监督，及时处理公众举报的违法和不良信息。

三、按照国家有关资费政策制定电信业务收费标准，不断提高电信业务服务质量，依法经营，公平竞争；

我公司承诺在向用户提供**国内呼叫中心**服务时，服务质量将不低于原信息产业部36号令《电信服务规范》规定之标准，如低于该标准或违反该标准而造成对用户利益的损害，我公司愿承担相应的用户赔偿责任并接受主管部门的处罚。

四、自觉接受各级电信主管部门的行业管理和监督检查，按照电信管理年检制度及时向各级通信主管部门报送年检材料和统计资料；

五、切实加强对各地分公司或控股子公司的管理，公司在各地所设子公司经营电信业务时至少要占有51%以上的股份；

六、我公司将遵照国家和电信主管部门的有关规定，不利用国家政策不允

许使用的网络资源开展电信业务经营活动；

七、我公司保证不利用国内呼叫中心平台超范围经营或变相经营离岸呼叫中心业务、基础话音业务、IP电话、网络电话、VOIP、回拨、透传、声讯等基础电信业务或未经许可的其他电信业务；

八、我公司将严格执行国家外商投资电信行业的政策规定，在企业（内资企业）引入外资或企业（已设立外商投资电信企业）股权变更前，按照《外商投资电信企业管理规定》办理有关手续。

九、我公司将严格按照“特别规定事项”的各项规定经营相关电信业务。

十、我公司承诺根据电信业务市场监测需要，按照规定要求向电信主管部门报送相应的监测信息。

以上承诺如有违反，愿接受通信行业管理部门的依法处罚。

法定代表人签字：

公章：

二〇 年 月 日

省内/跨地区增值电信业务经营许可证申请表

拟申请的电信业务种类及覆盖范围			
公司名称			
企业法人营业执照注册号		注册地址	
注册机关	市/区(县)工商行政管理局	注册资本	
成立日期		有效期	
法定代表人姓名		身份证号	
传 真		邮政编码	
通信地址			
法定代表人手机		法定代表人固话(区号-电话号码)	

负责人姓名		负责人手机			
负责人固话（区号-电话号码）		负责人电子邮箱			
联系人姓名		联系人手机			
联系人固话（区号-电话号码）		联系人电子邮箱			
股权结构	股东名称	股东性质	工商注册号/组织机构代码证 (身份证号)	出资方式	持股比例 (%)
		<input type="checkbox"/> 境内法人（无外资）		<input type="checkbox"/> 净资产	
		<input type="checkbox"/> 境内自然人		<input type="checkbox"/> 货币	
		<input type="checkbox"/> 境外法人		<input type="checkbox"/> 实物	
		<input type="checkbox"/> 境外自然人		<input type="checkbox"/> 无形资产	
		<input type="checkbox"/> 中外合资法人		<input type="checkbox"/> 其他	
		<input type="checkbox"/> 其他			
股东名称	股东性质	工商注册号/组织机构代码证 (身份证号)	出资方式	持股比例 (%)	
股东名称	股东性质	工商注册号/组织机构代码证 (身份证号)	出资方式	持股比例 (%)	
企业性质	<input type="checkbox"/> 国有控股 <input type="checkbox"/> 民营控股 <input type="checkbox"/> 外商投资				
上市情况	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，已在上市				
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否取得过电信管理部门颁发的电信业务经营许可证					
声明条款：					
本公司保证增值电信业务经营许可证申请所提交的全部资料真实有效，附件复印件与原件相符，如有虚假本公司和本人愿接受管理机构依法处置。					
法定代表人签字： （公司盖章） 日期：					

填表说明

- 1、本表单填写应严格比照营业执照副本、法定代表人身份证、工商档案查询章程、股东营业执照副本（身份证）填写；
- 2、法定代表人、负责人、联系人的联系方式应真实有效；
- 3、若取得过电信管理部门颁发的电信业务经营许可证，请勾选是，并准确填写已颁发许可证经营的业务种类和许可证号，如未取得过电信业务管理部门颁发

的电信业务经营许可证，请勾选否。

书面材料提交要求：请在系统中打印此页，公司盖章、法定代表人亲笔签字、填写日期。

公司概况

公司基本情况介绍

（至少应包含：公司机构设置和机构职能简介，公司人员概况、已设立分支机构情况、公司主营业务介绍）

主要办公场所地址

公司主要管理人员名单

（至少应包括专人专岗的企业联系人、信息安全负责人、客服负责人）

序号	姓名	身份证号码	职务	学历	联系电话

公司主要技术人员名单

序号	姓名	身份证号码	职务	专业	学历	联系电话

填表说明

- 1、公司基本情况介绍至少应包含：公司机构设置和机构职能简介，公司人员概况、已设立分支机构情况、公司主营业务介绍；
- 2、主要人员应不少于3人，至少应包括专人专岗的企业联系人、信息安全负责人、客服负责人等3名人员；
- 3、人员姓名、身份证号应与有效期内的身份证信息完全一致，且其职务和联系电话真实有效。

网络与信息安全保障措施

网络与信息安全责任人		联系电话（手机）	
网络与信息安全管理组织机构设置及工作职责			
网络与信息安全管理人员配备情况及相应资质			

网络与信息安
全责任承诺

我公司在取得经营许可证以后，在从事电信业务经营活动中，严格履行国家要求的网络与信息安全责任，将遵守如下承诺：

- 1、建立信息安全管理制，包括信息安全管理责任制、信息安全评估、用户信息安全管理、违法违规互联网信息服务和违法信息的巡查与处置、重大信息安全事件应急处置和报告制度、信息安全教育培训、用户举报和投诉处理等制度。
- 2、制定并落实网络与信息安全管理责任制，通过文件形式明确企业网络与信息安全管理主管部门工作职责、企业其他部门的网络与信息安全工作职责、网络与信息安全工作考核及奖惩机制等内容。工作职责至少包括制定网络与信息安全管理年度工作计划、制定网络与信息安全管理相关工作制度、负责网络与信息安全管理事件的响应/处置/协调、负责网络与信息安全管理教育培训及应急演练等。
- 3、严格落实违法违规信息发现处置机制，阻断违法违规信息发布，对于已发布的违法违规信息应当立即停止传输，保存有关记录，并向国家有关机关报告。
- 4、严格落实违法违规信息投诉受理处置机制，设立网络、电话、邮件等多种违法违规信息投诉渠道，对于举报的违法违规信息进行及时核实并处置。
- 5、严格落实重大信息安全事件应急处置和报告制度，对于涉及业务相关数据安全、涉及国家网络信息安全的重大事件进行紧急处置，并向主管部门上报。
- 6、定期开展信息安全相关法律法规及安全政策文件、配合政府监管机制、信息安全保障制度、信息安全技术手段等方面培训，培养员工信息安全意识，提高员工信息安全工作能力。
- 7、按照相关法律法规及行业主管部门要求建立违法违规信息发现和过滤技术手段，能对违法违规信息进行隔离、过滤处置。
- 8、按照相关法律法规及行业主管部门要求建设用户日志留存系统，留存规定的日志信息，留存时间满足法律规定要求。
- 9、制定网络安全防护管理制度，明确并落实网络安全“三同步”、定级备案、符合性评测和风险评估等要求。
- 10、制定并落实网络安全事件应急预案和网络安全事件应急处置报告制度，明确网络安全事件应急处置机制、网络安全事件上报和网络安全应急演练等要求。
- 11、按照通信网络安全防护相关标准配套落实网络安全防护技术手段，至少应涉及业务及应用安全、网络安全、设备及软件系统安全和物理安全等相关技术手段。
- 12、网络与信息安全管理联络员或联络方式变动时，在两个工作日内主动向申请机关报备。

法定代表人签字：
(公司盖章)
日期：

填表说明

1. 网络与信息安全责任人：要求企业法定代表人为本单位信息安全第一责任人，对机构内的信息安全工作负有领导责任；分管信息安全的负责人为本单位信息安全责任人，对企业内信息安全工作负有直接领导责任；
- 2.网络与信息安全管理组织机构设置及工作职责：需说明企业网络与信息安全管理组织架构，以及涉及主体或部门的职责及分工；需设置或指定网络与信息安全主管部门，负责本企业网络与信息安全相关工作；
- 3.网络与信息安全管理人员配备情况及相应资质：需写明网络与信息安全管理人员名单、归属部门、工作内容、全职或兼职、资质情况等；企业所列人员必须包括“信息安全”与“网络安全”两方面相关责任人员（可兼任）。

书面材料提交要求：请在系统中打印此页，公司盖章、法定代表人亲笔签字、填写日期。

其它应提交的附件材料：

- 1、公司企业法人营业执照副本、法定代表人身份证；
企业法人营业执照副本原件彩色扫描上传；
法定代表人有效期内的二代身份证原件正反面彩色扫描上传。
- 2、公司章程（加盖工商局档案查询章的原件）；
加盖工商局档案查询章的公司章程原件彩色扫描上传
- 3、完整详细的股权结构图（法人签字并公司盖章）及相关证明；
公司一级股东为自然人的，需上传其二代身份证原件彩色扫描件；
公司一级股东为企业法人的，需上传企业法人营业执照副本原件彩色扫描件和加盖工商局档案查询章的公司章程原件彩色扫描件；
- 4、主要管理、技术人员身份证；
- 5、公司近期为员工所上的社保证明（应加盖社保机构红章）；
- 6、已获颁电信业务经营许可证（正文页、附页、特别规定事项、年检记录页）；
- 7、电信主管部门要求提交的其他材料。
- 8、已设立分公司营业执照或控股子公司营业执照复印件和控股子公司章程（省内）