**关于呼叫中心转接业务的说明**

鉴于各省对《中国移动呼叫中心直连业务调度实施细则》中之第八条呼叫中心转接业务的规范理解不一，现说明如下：

1. 保持业务原则不变

1、原则上市场部门不向网络部门提出开放互联互通数据的需求，各省公司不受理外省本网用户拨打异网直连呼叫中心的需求。

2、原则上95码号不开放互联互通。

二、针对确须呼叫中心转接的特殊情况处理

1、针对全国范围使用的码号，主要为1字头码号：

因涉及网间结算，省公司集团客户管理部门在与大市场管理部门部达成一致后，以oa文件形式报送总部政企事业部审批。业务申请须同时附由码号证发证单位出具的要求互联互通的相关文件。

2、针对仅在本省使用的96号码，由各省公司按照规范第十三条之规定自行管理。