

# 阿里云 智能联络中心 常见问题

文档版本：20191107

## 法律声明

---

阿里云提醒您 在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云文档中所有内容，包括但不限于图片、架构设计、页面布局、文字描述，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

## 通用约定

格式	说明	样例
	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 <b>禁止：</b> 重置操作将丢失用户配置数据。
	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 <b>警告：</b> 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 <b>注意：</b> 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 <b>说明：</b> 您也可以通过按Ctrl + A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置 > 网络 > 设置网络类型。
<b>粗体</b>	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击确定。
Courier字体	命令。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
##	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid Instance_ID</code>
[ ]或者[a b]	表示可选项，至多选择一个。	<code>ipconfig [-all -t]</code>
{ }或者{a b}	表示必选项，至多选择一个。	<code>switch {active stand}</code>

# 目录

---

法律声明.....	I
通用约定.....	I
1 企业资质审核常见问题.....	1
2 语音模板审核标准.....	2

# 1 企业资质审核常见问题

---

**Q1: 为什么让我提供号码异地办事处证明?**

**A:** 申请的号码归属地应和企业营业执照地址一致, 不一致的可提交申请地区的号码异地证明。注意加盖和营业执照一致的公司公章。

**Q2: 为什么提交异地证明被驳回, 让我单独提供申请地区的号码异地证明?**

**A:** 一个号码异地证明只能申请一个省份的号码, 若一家企业申请多个省份的请分别提交。

**Q3: 为什么让我在申请公函上填写管理员身份证号码?**

**A:** 号码申请公函落款处需要填写管理员身份证号码以及日期和加盖企业公章。

**Q4: “请提供话术和业务场景”是什么意思?**

**A:** 运营商需要对号码的使用场景话术进行审核, 请在申请说明中详细提供话术以及号码使用的业务场景。

**Q5: 为什么告诉我实际用户名称填写不对?**

**A:** 入网承诺书落款处实际用户名称请与提供的营业执照上的企业名称一致, 请勿填写管理员姓名。

**Q6: 为什么告诉我身份证照片不规范?**

**A:** 管理员手持身份证请保持有照片的一面向前, 注意拍照不要用自拍照, 证件请勿拿反。

## 2 语音模板审核标准

---

### 1. 语音模板是什么

语音模板是向终端用户发起呼叫后，用户接起电话时听到的音频内容。

语音模板分为：文本转语音模版、语音通知文件。

文本转语音模板指模板的内容是文本，在播放时自动转化为语音。

例：尊敬的阿里云用户您好，您的验证码是\${vericode}。变量是：\${vericode}。

语音通知文件指预先录制好的音频文件（mp3/wav格式），在接听后直接播放该文件。

例：您的快递已经送达，请注意查收。

### 2. 模板规范

语音模板需明确表述语音发送的实际内容，板可以包含变量，变量前后需加文字说明，以体现模板使用者的商业意图，不支持仅为变量或多个变量的组合，如：你好：\${content}，或：你好：\${name}，\${content}

变量表示实际发送语音时，用户希望自定义变化的内容，固定格式如：\${name}、\${content}等，中间字母应代表变量属性；{}内变量命名规则：首字母必须为英文字母、只支持字母、数字和下划线组成，不能为纯数字，同时不能为email、mobile、id、nick、site等。

语音验证码格式：

模板必须含验证码，注册码，校验码，动态码这4个词其中之一；模板必须包含使用平台，失效时间，用途其中之一模板只支持一个变量单位。

语音通知格式：

模板不允许出现相同的变量名称，例如：您家宝贝\${name}已经到达\${name}现场！模板不支持短链接与变量直接组合的格式。例如:t.cn\${code}，t.cn为短链接，\${code}为变量。请勿在变量中添加特殊符号,如: , . # / :- , 。 %。

### 3. 内容规范

模板变量实际内容：必须小于20字符以内，不支持传入链接；验证码模板变量实际内容仅支持数字和英文字母格式。

禁止发送互联网金融相关的所有内容，包括语音验证码和语音通知。

不支持发送未经许可的发送行为，主要指邀请注册、邀请成为会员的商业性信息。

金融、地产、留学、招聘等行业暂只支持语音验证码。

禁止发送涉及：色情、赌博、毒品、党政、维权、众筹、慈善募捐、宗教、迷信、股票、移民、面试招聘、博彩、贷款、催款、信用卡提额、投资理财、中奖、抽奖、一元夺宝、一元秒杀、A货、整形、烟酒、交友、暴力、恐吓、皮草、返利、代开发票、代理注册、代办证件、加群、加QQ或者加微信、贩卖个人信息、运营商策反、流量营销、保险、房地产、教育、培训、游戏、美容、医疗、会所、酒吧、足浴、助考、商标注册、装修、建材、家私、会展、车展、房展等信息的语音。

注意：如出现违法违规或者损害到相关他人权益的,平台将保留最终追究的权利！请各会员严格遵守规范要求，加强自身业务安全，健康发送语音。

#### 4.FAQ

##### 1. 如何提交文本转语音模版？

文本转语音模版提交方式：登陆语音服务控制台→文本转语音模版直接提交即可。

##### 2. 如何提交语音通知文件？

语音通知文件提交方式：登陆语音服务控制台→语音文件管理提交即可。

##### 3. 我提交的工单为什么还没有审核完？

模版审核工单在2个小时内审核完（9点-23点之间提交的），如出现超过2个小时未审核的工单，建议联系我们[售后小二](#)

##### 4. 为什么告诉我不支持此模版内容？

您需要检查一下您模版内是否有违禁的内容，具体违禁行业和内容参照审核标准。

##### 5. 怎么细化变量使用场景？

细化变量的意思是需将模板中变量使用范围明确，这样就能知道这两个变量后期传入内容的范围，这个就是细化。

因为审核小二无法判断变量内的内容，所以审核小二需要通过工单所展示的文字来进行判断大概的内容，如果小二全文联系起来无法判断模版内容的意思就会对模版内容进行驳回，建议在上传模板前先当自己不了解产品读一下内容，整个模版内容是否可以大概清晰的了解，如果不够清晰建议细化了以后再进行上传。

##### 6. 正确文本转语音模板案例展示：

文本转语音模板: 验证码 $\{\text{number}\}$ ，您正进行身份验证，打死不告诉别人！ $\{\text{number}\}$ 为变量格式，后期可传入自定义内容，其他内容为平台固定模板内容，无法修改。

##### 7. 为什么需要我提供使用场景，这个和我语音内容有什么关系？

审核小二对于不清晰的语音内容会需要您提供相应的使用场景，以此判断内容是否合规。