

阿里云

智能外呼 智能外呼机器人（阿里云官方文档 合集）

文档版本：20220602

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. 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，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
 危险	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。	 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
 警告	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。	 警告 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
 注意	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 注意 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 说明 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。
粗体	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	命令或代码。	执行 <code>cd /d C:/window</code> 命令，进入Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	<code>bae log list --instanceid</code> <code>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

1. 产品简介	06
1.1. 什么是智能外呼	06
1.2. 接入准备	06
1.3. 新用户须知	07
1.4. 线路申请流程	08
1.5. 第三方号码线路价格及可接业务介绍	10
1.6. 产品更新动态	11
2. 产品定价	15
2.1. 产品定价	15
3. 快速入门	17
3.1. 快速入门示例	17
3.2. 最佳实践	22
4. 用户指南	28
4.1. 创建外呼机器人	28
4.2. 默认画布场景	29
4.2.1. 外呼任务	30
4.2.1.1. 任务管理	30
4.2.1.2. 任务详情	34
4.2.2. 画布配置	36
4.2.2.1. 话术流程配置	37
4.2.2.2. 全局问题管理	39
4.2.2.3. 标签管理	41
4.2.2.4. 意图管理	41
4.2.3. 外呼号码	43
4.2.4. 外呼历史	45
4.2.5. 外呼系统管理	45

4.3. 引用云小蜜机器人	47
4.3.1. 对话机器人（云小蜜）引用指引	47
4.3.2. 外呼任务	51
4.3.2.1. 任务管理	51
4.3.2.2. 任务详情	55
4.3.3. 外呼场景	60
4.3.4. 外呼号码	62
4.3.5. 外呼历史	62
4.3.6. 外呼系统管理	62
5.开发者指南	65
5.1. 简介	65
5.2. 快速集成	66
5.3. SDK参考	73
5.4. 安全	74
5.4.1. OutboundBot操作审计日志说明	74
6.API接口常见问题	76
7.服务条款	77
7.1. 阿里云产品及服务协议	77

1. 产品简介

1.1. 什么是智能外呼

智能外呼是综合利用自动语音识别（Automatic Speech Recognition, ASR）、文字转语音(Text To Speech, TTS)以及自然语言理解（Natural Language Understanding, 简称NLU）技术并面向企业客户提供的一款智能客服机器人产品。智能外呼机器人可根据业务场景，自动发起机器人电话外呼任务，通过人与机器人的语音对话交互收集业务结果，并对数据加以统计处理。

产品主要优势

- 场景快速配置 - 通过简单易上手的画布式对话编辑器，快速进行业务场景设计，默认画布满足常规的外呼场景。对话机器人画布则满足复杂外呼场景。
- 接入灵活安全 - 可以对接到客户自带的呼叫中心/线路上，轻松实现呼叫智能化改造。
- 语音精准识别 - 国内独创的字级LC-BLSTM/DFSMN-CTC建模，相对业界传统CTC方法降低了20%的错误率，大幅提高了语音识别的精度。
- 人声自然合成 - 使用海量的音频数据训练合成数据，合成音真实饱满、抑扬顿挫、富有表现力，MOS评分达到业内优秀水准。

典型场景（默认画布）

- 满意度回访 - 根据业务办理情况，自动触发回访任务。通过预设好的对话模板，精准收集客户不同反馈，并按照业务标签对会话打标分类。大幅减少客服人员手动外呼成本。
- 业务提醒 - 根据业务需要（如需要续费，变更通知等），自动发起外呼任务，通知客户相关变动，有效降低业务风险。机器人可根据预设模型和意图，有效的做出各种应对，提高整体效果。

复杂场景（对话机器人画布）

- 用户调研流调 - 根据实际业务需要，对终端用户发起流调调研任务。通过预设好的对话模板，精准采集集客户信息，并按照业务标签对会话打标分类。大幅减少客服人员手动外呼成本。
- 催收 - 根据业务需要确定用户还款意愿，还款日期等，自动发起外呼任务，获取客户情况，有效降低人工成本。机器人可根据预设模型和意图，有效的做出各种应对，提高整体效果。

1.2. 接入准备

在接入智能外呼之前，首先完成对于阿里云账号的企业认证操作，企业实名认证后请确认以下事项，并于服务开通前联络我们的商务顾问 (iic_cloud@list.alibaba-inc.com)或搜索钉钉群号35956094入群并联系群管理员咨询，我们将根据您的实际情况做出建议。

线路资源

首先确认外呼线路的接入方式。智能外呼线路目前支持三种接入方式：

- 自带线路接入：自带的通信号码线路，通过SIP协议对接，接入到外呼平台进行使用。
- 第三方供应商接入：通过阿里云智能外呼工作台 (<https://outboundbot.console.aliyun.com>)，在控制台号码管理模块提交号码申请工单，完成后续对接流程。

外呼业务限制

1. 本平台不支持发送涉及以下非法或敏感业务：a) 反对宪法所确定的基本原则的；b) 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；c) 损害国家荣誉和利益的；d) 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；e) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；f) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；g) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；h) 未经他人同意传递商业等信息；i) 从事欺诈或诈骗行为的；j) 含有法律、行政法规禁止的其他内容的；k) 乙方高度怀疑甲方从事不正当活动的。
2. 平台外呼业务必须遵循《综合整治骚扰电话专项行动方案》相关要求，阿里云智能外呼产品不能用于违规营销类、恶意骚扰类和违法犯罪类骚扰电话类业务。请于开通之前与商务顾问确认您的业务类型是否可以支持。
3. 平台中每次提交外呼模板时，阿里云会对模板进行话术审核，并且拒绝非法信息发布。有违法、违规的外呼业务，平台会根据情况采取警告、暂停服务或封号并加入黑名单等措施。
4. 本平台会对电话内容生成录音，使用方需获得被呼叫方允许录音的许可，由此产生的法律纠纷本平台概不负责。此外，平台有权在涉及法律、合规等情况下，对客户录音以及通话数据进行查询、使用，以配合有关部门的要求。

1.3. 新用户须知

开通智能外呼机器人须知。

特别注意和提醒事项

1、开通智能外呼限制条件：

（1）阿里云账号需要完成企业认证。

（2）不能存在盲呼陌拜的呼叫行为。盲呼陌拜定义：被叫号码来源不能是通过其他网站爬取或非主动留存号码信息的被呼叫号码；

常见问题解答

1、智能外呼机器人如何收费？

智能外呼机器人的收费规则包含两种模式，分别是并发包月及按量付费，具体收费参照[产品定价](#)；除机器人费用以外，还需要进行采购号码线路，号码费用单独由号码供应商收取；

2、智能外呼机器人的并发是什么意思？两种收费模式又该如何选择？

1) 并发的含义：外呼机器人可以同时处理的外呼任务数量；可以理解为智能外呼机器人相当于话机，并发相当于多少人同时进行拨打电话；

2) 两种不同收费模式如何选择：并发包月模式比较适合于整体外呼量上稳定的用户，外呼量级波动性较小；按量付费模式趋向于整体外呼量上相对不稳定的用户，但是按量付费模式默认只有20路并发，无法进行自由调节；

3、并发路数该如何计算

并发路数计算公式

单日总外呼量6W通，呼2次，呼损率50%，单通通话时长2分钟，每天外呼8小时，两天全部外呼完成。

$60000(\text{总外呼量}) \times 1.5(\text{呼损率}1-50\%) \times 2(\text{单通通话时长}) / 480(\text{每日外呼8小时换算分钟}) / 2(\text{两天打完}) = 187.5$

4、号码在哪申请？

号码申请，参考[线路申请流程](#)

5、申请号码审核一般需要几天？号码价格怎么收取？

控制台内号码申请——第三方线路申请，提交申请后，审核一般为1-2个工作日内完成。三方号码价格参考[第三方号码线路价格及可接业务介绍](#)，并且建议所提交联系方式为钉钉号。审核完成后，外呼运营支持人员会进行添加钉钉好友。

6、自有号码想要对接到智能外呼上，该如何操作？

首先确认自有号码是否支持SIP中继协议，如果支持需要提供，SIP的IP、端口、主叫号码信息，举例：
192.168.100.123:5060:主叫号码

7、话术审核需要多久？

话术审核1个工作日内即会完成，如果紧急情况，可以找寻外呼运营支持人员，或进入钉群35956094，联系管理员加急。

8、开通了按量模式，但是临时有大批量外呼，按量自带并发路数不够怎么办？

如果存在大批量外呼的情况下，需要至少提前1-2天告知对接的智能外呼运营支持人员，并将相关数据：具体外呼量，单通电话时长，多长时间内打完总外呼量以及什么时间开始拨打什么时间结束的这些信息汇总告知。再由外呼运营支持人员进行协助扩容。

9、按量付费模式可以永久并发扩容么？扩容后是否会收取费用？

不能。只能按时间段进行短时间内的扩容使用，扩容不另外多收取费用。

10、外呼机器人支持试用么？

不支持。外呼机器人目前属于线上正式生产环境。如果想要试用可以先开通按量付费模式，目前外呼控制台内已上线软电话测试功能，可以先设计好话术后，流程调试中进行测试外呼

11、外呼机器人是否支持集成。

支持。具体文档参考[快速集成](#)。

12、智能外呼机器人是否支持发送短信及转人工？

外呼机器人原生画布暂时不支持发送短信功能。如果想要能够发送短信，需要结合对话机器人、短信服务、函数控制台三款产品与外呼机器人共用。

如果涉及转人工操作的情况下，需要外呼机器人结合对话机器人及云呼叫中心，三个产品进行开通使用；

1.4. 线路申请流程

● 自带线路接入

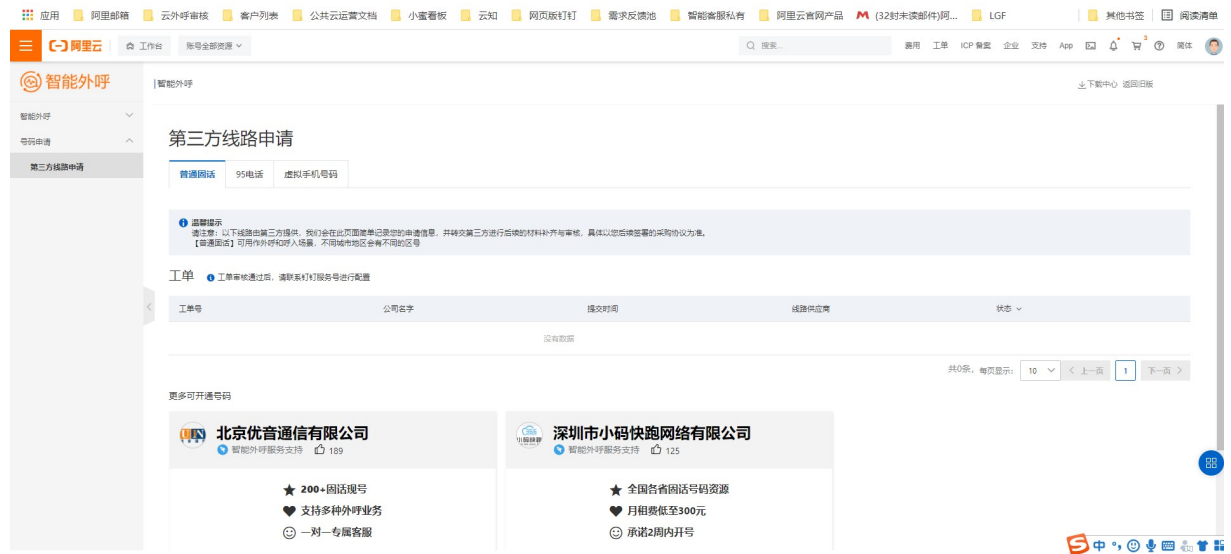
如果是自有号码想要接入到外呼机器人平台进行使用，首先要确认己方号码是否支持SIP协议对接。如果不确认己方号码是否支持SIP协议，可以与号码运营商进行联系沟通确认。

确认己方号码支持SIP中继协议接入，添加钉钉群号35956094联系群内管理员，并提供对应的SIP信息给到钉群管理员，具体信息如下所示：

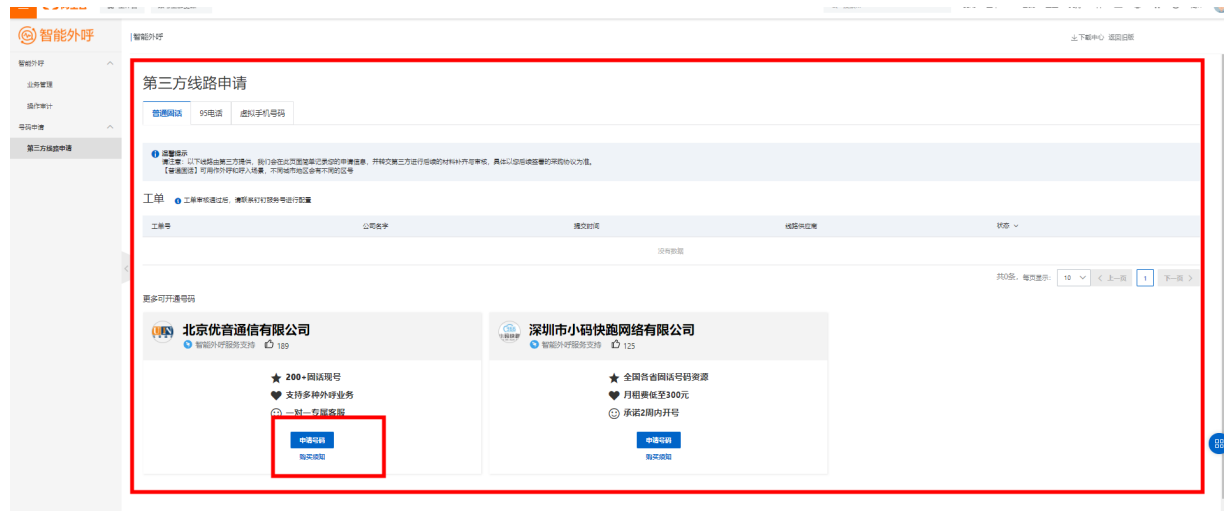
用于SIP对接的IP、媒体IP、端口还有主叫号码。格式为sip:号码@ip:端口。

● 三方供应商号码线路接入流程

1) 按需开通智能外呼产品控制台，进入到控制台后，选择号码申请，点击第三方号码申请，进入到申请界面。



2) 按需（固话/虚拟手机号）选择对应的号码资源，号码资源倾向确认好后，选择界面下对应的线路供应方。（号码价格、业务限制可以在供应方的购买须知内容中获取）。



选择好对应的线路方后，点击蓝色图标申请号码，填写对应的信息。

智能外呼

下载中心 返回旧版

* 公司名称:

北京阿里云计算有限公司

* 手机号/钉钉号:

13552502213

* 公司行业:

卫生和社会工作

* 电话场景:

电话场景

* 外呼话术:

您好, 您的号码申请已到期

参考示例请点击[话术示例查看](#)

* 外呼客户来源:

会员注册

* 号码使用部门:

售后部

* 外呼时段:

09:00 — 18:00

* 日外呼次数:

1000

* 使用方与申请公司一致:

☒ 是 ☐ 否

* 外呼业务是否外包:

☐ 是 ☒ 否

申请

注：联系信息填写内容最好为实际钉钉号，便于号码审核成功后由外呼运营支持人员能够在钉钉上添加到您，继续完成后续号码对接流程。一般审核时间为1-2个工作日。

1.5. 第三方号码线路价格及可接业务介绍

智能外呼控制台内，第三方号码禁呼业务及价格介绍：

北京优音通信有限公司（固话）：

使用场景：

客服固话，售后电话，回访电话。

使用限制：

禁止业务（以下业务不予受理）包含但不限于金融类贷款、高利贷、催收催缴、贵金属交易（纸黄金等）、股票软件或股票推荐、期货、金融保险、互联网金融等；医疗器械、医药、医美类营销外呼医药销售、零售推销、医美、医疗器械、卖奶粉等婴幼儿用品呼叫中心类；坐席盲呼业务、机器人外呼房地产；新房营销、装修、房产中介其他业务类；代开发票、代做账、个人电话业务、知识产权代理、运营商增值业务、POS机销售、扫码挪车、烟、酒、茶叶，游戏其他限制话术中含有：加微信、加QQ、抖音培训（创业）业务呼叫策略限制 包含但不限于时间限制早8点-晚22点（原则上休息时间不允许呼叫，不同的线路商可能会有不同）被叫号码限制禁止呼叫历史产生投诉的用户，单被叫号码每天允许外呼五次（振铃或者接听算1次）监管限制禁止盲呼；地区限制存号线路：无盲区。

价格描述：

关于固话资费：a+b a.号码月租，35/月，420/年/号码 一次性预存一年。 b.预存通话费，预存话费最低为号码定价，5000，7000，10000，15000元/年，呼入免费，外呼0.11-0.15/分钟。预存话费有效期12个月。号码预存费用高低取决于所选择号码归属地情况进行判定。

北京优音通信有限公司（虚拟手机号）：

使用场景：

支持呼入呼出，营销电话，接通率稍好于固话。

使用限制：

金融保险业，医疗美容否，房产营销等不支持，盲呼不支持。业务呼叫策略限制包括但不限于时间限制早8点-晚22点（原则上休息时间不允许呼叫，不同的线路商可能会有不同）被叫号码限制禁止呼叫历史产生投诉的用户，单被叫号码每天允许外呼五次（振铃或者接听算1次）。

价格描述：

手机号码单号码只有3-5个并发，所以需要按照坐席数量申请对应数量的号码数量，申请号码数量5个起。号码费用包含两部分：1.号码年租：单号码年租300元/年/号；2.套餐价格：单号码月低消150元/月，年低消1800元/年，资费0.12-0.15元/分钟。

上海众闯信息科技有限公司（固话）：

使用场景：

客服回访，营销电话，AI语音

使用限制：

禁止任何形式的金融业务，相同被叫一天限呼2次，使用时间08-21点

价格描述：

月租25+单价0.12-0.15/分钟，根据话术和行业不同会有少许区别

浙江领道易科技有限公司（固话）：

使用场景：

金融行业、财税行业、企业服务行业、电商行业、催收行业、装修行业等的回访，会员营销等智能AI外呼线路。

使用限制：

屏蔽北京新疆西藏，呼叫时间9:00-20:00，频次一天一次，催收可以一天三次。

价格描述：

行业不同，呼叫业务类型不同，价格会有相应的不同，一般为0.09元/分钟至0.13元/分钟不等。

上海领声电子商务有限公司（固话）：

使用场景：

会员回访：会员关怀，服务回访，市场调研 保险推广、车险，医疗险，保险代理 企业生产、办公协作 服务营销、法律咨询，活动策划，企业管理咨询，企业产品推广，交友相亲 生活服务：保洁/保姆/月嫂，健身，瑜伽 人力资源、面试通知，人员招聘

使用限制：

盲区：新疆/西藏 行业：金融

价格描述：

0.12元/分钟 20/号/月

1.6. 产品更新动态

智能外呼机器人产品更新 主要内容如下：

2022年4月19日-V3.0

本次大版本的更新，标志着智能外呼产品在基础功能完善迈出重要一步，未来外呼产品将在智能化的道路上持续探索，为您带来更为前沿&符合业务诉求的产品。新增通话标注能力，为通话效果调优提供便捷途径；同时，也通过细节的体验优化，精细打磨，为您带来更为贴心的产品体验。在后续的迭代中，我们将从客户业务诉求闭环出发，增加语音通话测试能力，实现端到端仿真模拟测试，敬请期待！

1. 通话标注

- 描述：支持电话标注与语音数据集管理的相关功能。融合语音与语义的标注、聚焦每一通电话的体验以及业务效果。
 - 支持同一个页面里对每一通电话的每一轮进行标注
 - 支持所有传统语义标注的内容和操作
 - 支持添加正确转写并自动计算字错率
 - 支持添加ASR热词、语言模型数据集训练数据
 - 支持对每一轮对话打标签，并允许自定义标签

2. 呼叫流水优化

- 描述：优化数据展现模式，支持呼叫流水表单各列全填充展现，更加便于业务根据自身诉求进行灵活的数据分析。
- 覆盖范围：公共云、专有云

2022年3月1日-V2.14.0

本次迭代进一步建设了呼叫策略相关能力，通过并发设置、优先级调节，满足客户对不同类型任务的业务诉求，更为便捷地调控并发资源。同时，通过底层的智能调度，提升整体任务模块的拨打效率；同时通过外呼历史数据下载、多个功能的操作引导等能力进一步增强产品功能完善性，降低产品操作成本。

1. 任务优先级调节

- 描述：支持对任务进行紧急、日常的优先级设置，并根据所设置的优先级进行智能调度。业务场景中如有临时性紧急需求，推荐设置优先级为紧急，优先满足该类型任务并发诉求，降低运维成本。

2. 任务并发设置

- 描述：支持对任务的并发进行设置，当任务运转时，将优先满足并发配置值。若实例中存在空闲并发，则随机分配至运行中的任务，提高任务拨打效率。

3. 外呼历史支持场景输入与数据下载

- 描述：在外呼历史中，支持对于场景信息的展示与筛选。同时支持根据筛选结果，对外呼历史数据进行支持下载，帮助客户业务决策。

4. 号码分配实例

- 描述：在外呼平台中，支持客户自主将租户中的号码分配至各个实例，无需外呼平台运营人员辅助支持，降低号码管理操作成本。

5. 明文密码加密

- 描述：外呼后台对密码等数据进行加密处理，满足客户隐私性诉求

6. 体验相关需求

- 描述：新增禁呼名单、累计通话时长、全局可外呼时间段配置引导，增接通后延迟放音默认值配置，降低用户理解与操作成本。

2022年1月12日-V2.13.0

本次迭代着重建设了呼叫策略相关能力，打造外呼产品差异化优势，通过本地号码优先、最优振铃时长等策略的建设，帮助客户提升号码拨打效率与接通率水平。同时表单校验、付费类型转换等功能切实解决产品使用中遇到的实际问题，提升产品体验。

1.新增号码选择呼叫策略配置

- 支持同城号码优先、同省号码优先拨打策略选择，根据主被叫归属地智能匹配，提升号码接通率水平。

2.新增最优振铃时长呼叫策略配置

- 在任务呼叫策略中，支持对外呼振铃时长配置，对未接起且达到配置时长的通话进行挂断，提升外呼拨打效率。

3.新增被叫表单校验优化

- 新增平台侧表单校验，支持更为清晰易懂的被叫表单上传操作。支持区分有效与无效数据，同时支持有效数据上传与无效数据逐条反馈，提升平台易用性。

4.绑定云小蜜机器人方式更新

- 支持STS的方式调用小蜜机器人，无需用户手动输入相关信息，即可实现快速绑定。

5.体验优化相关能力优化

- 描述：支持对产品中任务时间范围控制优化、账号登录过期跳转处理、不可用功能隐藏等功能建设，提升产品综合体验；同时，解决平台整体实例紧张的问题。

2021年12月22日-V2.12.0

1.任务维度重拨策略配置

- 支持任务维度的空号、欠费、停机不外呼配置，提升任务配置灵活性，有效避免号线无效占用，提高拨打效率。

2.会话历史记录新增挂断时完成播放字段

- 支持挂断是否完播与展示，进一步完善结果数据丰富度，助力业务判断。

2021年11月24日-V2.11.0

1.新增外呼历史功能

- 支持实例维度下的全局外呼历史数据展示、支持多维度的筛选与搜索，例如被叫号码搜索等。从全局视角出发，在实际业务中，提升问题（如客诉）定位效率与准确性。

2.新增下载中心

- 增加下载中心模块，承载大文件异步导出与下载能力，有效解决当前由于数据量级较大导致无法导出的问题

3.被叫模版更新

- 通过对被叫模版的规范化定义与优化，解决当前被叫表单理解&操作门槛高的问题，降低运营成本、减少用户操作失误。

4.通话状态细化

- 通话状态中，将因为线路侧限流、异常等其主体原因导致的外呼失败、异常，定义为“呼叫异常”。并且在备注列中展示错误码、和建议他们联系线路供应商解决。

5.【外呼】预付费转后付费

- 描述：增加公有云客户预转后的相关能力，解决使用过程中付费类型转换的问题。

6.体验优化相关能力

- 优化最大并发填写、时间选择范围、音色设置描述、场景id复制等多项体验问题，提升外呼产品用户体验。

2021年5月22日-V2.7.0

外呼系统引用云小蜜机器人场景：

1、TTS模型配置功能

- 支持对TTS模型的相关配置

查看详情：[场景管理](#)

2、外呼任务统计报表功能

- 新增外呼任务执行统计
- 新增多维度外呼任务TOP30排行
- 优化外呼任务漏斗分布
- 新增外呼任务变量分布

查看详情：[任务详情](#)

3、外呼系统管理功能

- 支持查看业务全局的统计信息
- 新增全局防骚扰策略配置
- 新增一任务中空号是否外呼开关

查看详情：[外呼系统管理](#)

4、外呼任务检索功能

- 新增外呼任务的多维度检索

查看详情：[外呼任务管理](#)

外呼系统默认画布场景：

- 外呼系统内部准入改造-ST5
- 支持VPC-SBC中配置玖云的信息
- 更新2.0前端事件推送界面
- 支持浏览器连接Edge服务器异常时上传日志告警

2. 产品定价

2.1. 产品定价

智能外呼机器人的定价，采用产品平台使用费 + 服务的计费方式。

计费方式

智能外呼机器人使用有两种付费类型，您可选择其中一种：

一、**并发包月**，按外呼路数并发每月收取一定的费用。[服务开通链接](#)

二、**按量付费**，按外呼次数收费（无论是否接通），是一种后付费模式，每个阿里云账号默认提供20路并发。如需扩容请提交工单。[服务开通链接](#)

按量模式扣费规则：按小时预扣，按月出账单，尽可能保障阿里云账号上存有余额抵扣账单。

本平台不额外收取任何通信、线路、号码相关费用，通信相关费用请咨询通信服务商。

以上费用包括智能外呼控制台、语音识别、语音合成及基础自然语言处理（NLP）对话能力（仅当使用外呼画布时）。另外，支持对接智能对话机器人（云小蜜），以使用更多高级NLP能力，详情请垂询钉钉群：35956094。

此外，我们还提供 **语音专线SIP对接服务**、**对话场景设计服务**，具体资费详情请见下。

资费详情

并发包月

计费类型	用量阶梯/说明	单价
并发包月	1-10路并发	¥699元/并发/月
	11-30路并发	¥649元/并发/月
	31-100路并发	¥599元/并发/月
	101路并发及以上	¥499元/并发/月
按量付费	按外呼次数（无论是否接通）	¥0.08元/次
语音专线SIP对接服务	客户自有SIP线路时可对接，请先参考 接入准备 ，并联系商务代表咨询服务开通以及其他相关事项。	¥30000/次
	简单外呼场景（节点与意图总量不超过50个）	¥40000/套

对话场景设计服务 计费类型	用量阶梯/说明	单价
	复杂外呼场景（节点与意图总量大于50个）	¥60000/套
其他费用	线路、号码月租、通讯费、短信费等	请咨询通信服务商或参考 第三方号码线路价格及可接业务介绍

3.快速入门

3.1. 快速入门示例

外呼机器人快速操作流程指引

外呼机器人使用流程指引

- 1、进入产品控制台，选择业务管理，新建业务。
- 2、选择创建好的业务，点击进入，选择场景管理，新建场景，场景创建完成，点击进入场景，配置画布（话术）。
- 3、配置完成后，点击保存并验证，选择画布中的流程调试进行调试话术，调试没问题后，返回上一级菜单，对配置好的场景画布（话术），进行发布审核，(审核一天内即会完成。)
- 4、发布成功后，点击任务管理，上传外呼名单，进行发起外呼。

概述

下面的示例，告诉您如何快速搭建一个最简单的外呼场景。在此之前请确保外呼号码和线路已经线下开通。点击新建外呼机器人，输入名称后确认，一个空白机器人就建立出来了。搭建一个机器人外呼流程还需要五步：

步骤一：定义意图；

步骤二：定义业务标签；

步骤三：设计对话流；

步骤四：发起外呼；

步骤五：查看结果。

定义意图

意图就是实际用户中可能出现的表述，一通外呼流程里，根据不同的话术流程，客户可能会表达不同的意图，而同一个意图里面又会有不同的表达方式。

我们可以把用户的意图抽象出来，比如某个业务里面需要先判断用户是不是本人。用户在这个环节中可能会表达很多种意图，比如说“肯定” / “否定” / “没听清” / “质疑对方身份”等等。我们先来定义“肯定”的意图，用户可能有多种表达方式，我们把这些可能出现的表达方式列举一些。

编辑意图

* 意图名称	肯定意图
意图描述	
* 用户表述	是的 对呀 好的 可以 没问题 ok
关键词	

同理，我们把其他种类的意图依照这种方式定义出来，最终组成一个意图库。

定义业务标

业务标签，是您在呼流程中想要收集的业务信息。比如说：用户有没有续费？用户想不想还款等等。

我们拿一个满意度调查里的“是否满意”举例，可以这样设置业务标签：

- 1.首先定义一个标签组叫“满意度”，里面设定用户的具体回复，这里简单设置满意和不满两项；
- 2.同一个对话流里，可以根据您的业务，配置多个标签组。

设计对话流

- 1.下面打开对话流设计界面，我们试着编辑画布中第一个节点 - 身份确认；
- 2.其中“基础话术”部分，是机器人一上来就会播报的内容。这里面我们引用了一个变量 @name，这个变量在外呼发起的时候，会当作参数传进来，最终和其他文字一起合成语音并播报；注：变量名称为英文，变量前后要加空格，例：您好，请问您是 @name 么？
- 3.下面“意图分支”部分是重点，这里面需定义好，机器人在播报完话术之后，用户都有可能有哪些种类的答复。这里我们可以引用刚才在意图库里设定的意图，示例如下：

编辑节点 ×

节点名称: 身份确认

基础场景: 您好, 我这里是北京阿里云计算有限公司, 请问您是 @name 么?

+ 添加相似场景

意图分支:

分支名称	匹配意图	操作
肯定身份	肯定 ×	删除
不是本人	否定 ×	删除

+ 添加分支

- 4.先设定这两个参数并保存，其他参数请见[话术流程配置](#)；
- 5.按照这种方法，定义好话术里所有的可能出现的流程节点。注意如果该节点会出现不同的意图回复，就选择“分支节点”；如果只是语音播报不需要收集反馈，就选择“普通节点”；如果播报后需要执行挂机，就选择“功能节点”；
- 6.当某些节点，代表着某种业务意义的时候，这时候可以设置标签。例如下面这个节点，当用户满意的时候才会播报这个话术，此时设定一个业务标；

编辑节点

节点名称: 满意的答复

基础话术: 谢谢您, 祝您生活愉快

执行动作: 挂机

设置标签: 满意度

满意

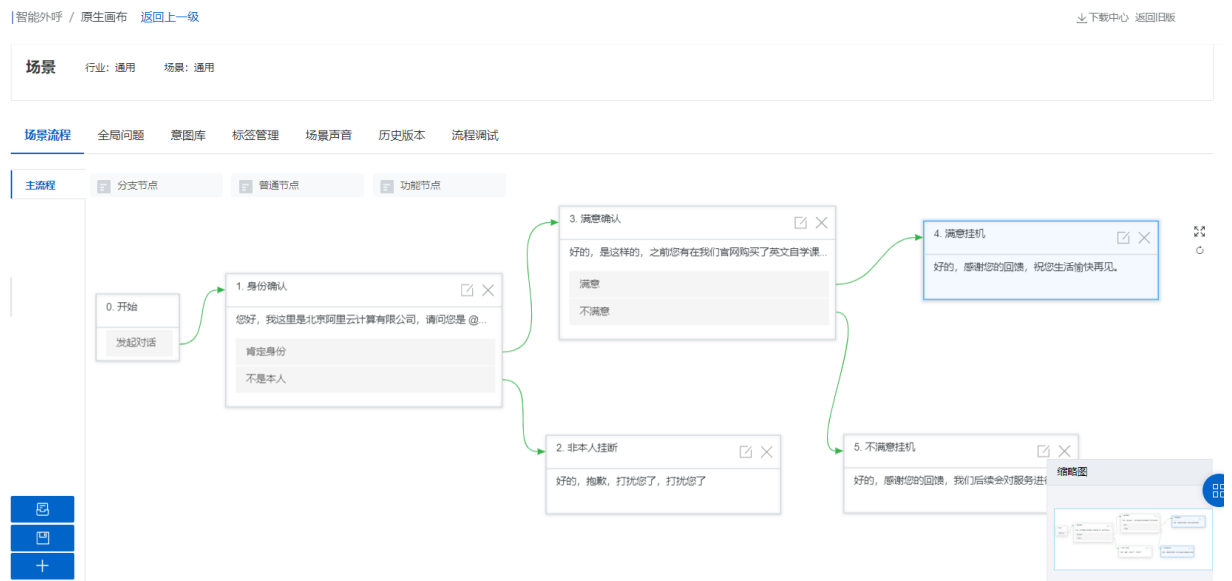
不满意

+ 新增标签

- 7.保存后，现在有了一些基础节点和话术；

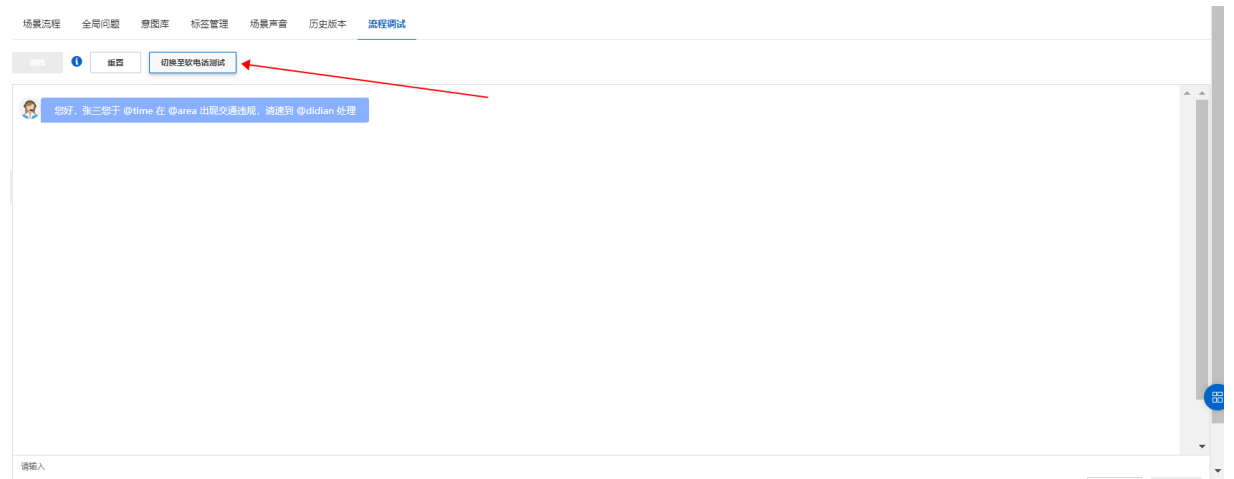


8.此时我们只需要拖拽形式，调整话术之间的位置，以及意图和后续话术的关联，就可以看到一幅完整的对话结构；



9.点击左下角的“保存流程”，这时可以开始文本测试及软电话模式测试了；





10.当测试通过后，可以回到上一层菜单，点击“发布”，该模板会发送到阿里云后台进行审核。文档审会在一个工作日内审核，审核通过后才会正式发布使用。

发起外呼

一共有两种方式发起外呼任务：通过控制台上传外呼名单或通过api接口上传。

新建任务

1

2

基本信息

外呼名单

场景：

请选择

任务名称：

执行方式：

立即执行

呼出号码：

全部号码

未接通重试次数：

3

次

未接通重试间隔时间：

10

分钟

重播策略：

☐ 空号不外呼

☐ 欠费不外呼

☐ 停机不外呼

描述：

保存为草稿

创建并添加号码

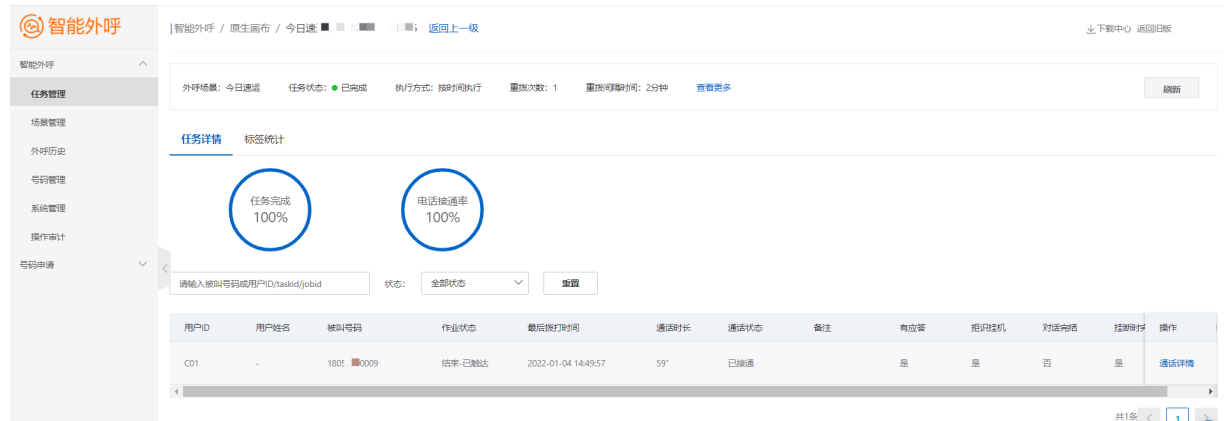
取消

上图是通过控制台方式发起外呼的说明，其中话术可以选择已经通过审核的话术，客户名单的话需要先通过模板来填写需要外呼的手机号（以及客户名称等附加信息），然后上传到控制台。下面是一些呼出的策略配置，选择完毕后点击发布。这时候后台会自动生成任务调度，并依次完成外呼动作。

查看结果

在任务列表里面，我们可以清晰地看到每个呼出任务的状态，如果是正在进行中的任务，也可以在这里控制暂停。

1. 点击查看，可以看已经完成的任務；



2. 点击每通对话详情，可以看当通电话详细的问答流程；

3. 点击上方“标签统计”，可以看到以及命中的业务标签分布。

3.2. 最佳实践

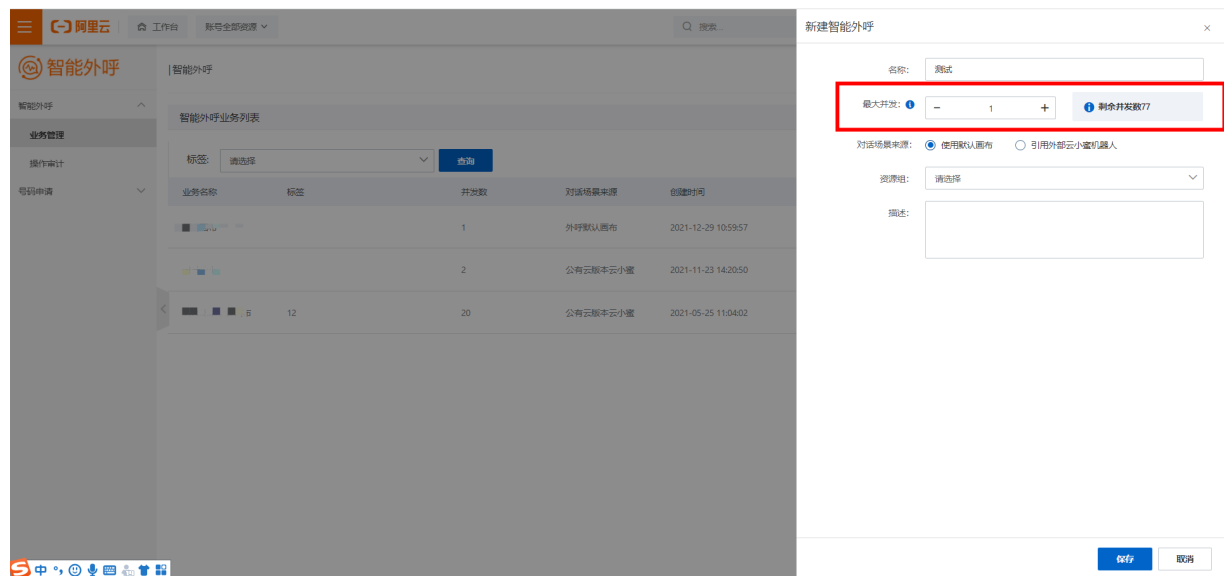
产品适用场景

智能外呼机器人适用于多种业务场景，主要分为以下几类：营销、回访、调研、通知/提醒、关怀、催收。根据不同的行业场景需求，针对智能外呼平台话术进行针对性配置，完成外呼动作。

1. 营销 - 针对合法手段获取的用户名单进行营销推广，比如产品推荐、促销活动、确认购买意向等，目前国家政策整体对营销场景管控较为严格，需要在遵守相关要求的前提下完成外呼营销。
2. 回访 - 一般指满意度回访，针对参与业务办理或办结的用户自动进行电话回访，根据业务办理情况，收集不同反馈，并可按照业务标签对会话打标分类。
3. 调研 - 和回访类似，但不仅针对已接触过的用户，也可能针对潜在或新增用户进行问卷调研，比如课程调研、市场调研、疫情流调等。
4. 通知/提醒 - 一句话语音通知，当用户完成某业务动作时，对用户进行电话语音通知；或当用户即将到达某生命周期节点，对用户进行电话语音提醒，比如预约提醒、活动提醒、到期提醒等。
5. 关怀 - 对会员用户或老客户进行用户关怀，比如生日活动、权益升级、沉睡客户唤醒。
6. 催收 - 针对金融、公共事务等行业在贷款、水费、电费的催缴和还款场景，使用智能外呼进行自动催收，简单流程可能为一句话提醒或通知，复杂流程可能会包括核身、信息告知等多轮交互。

基本业务流程

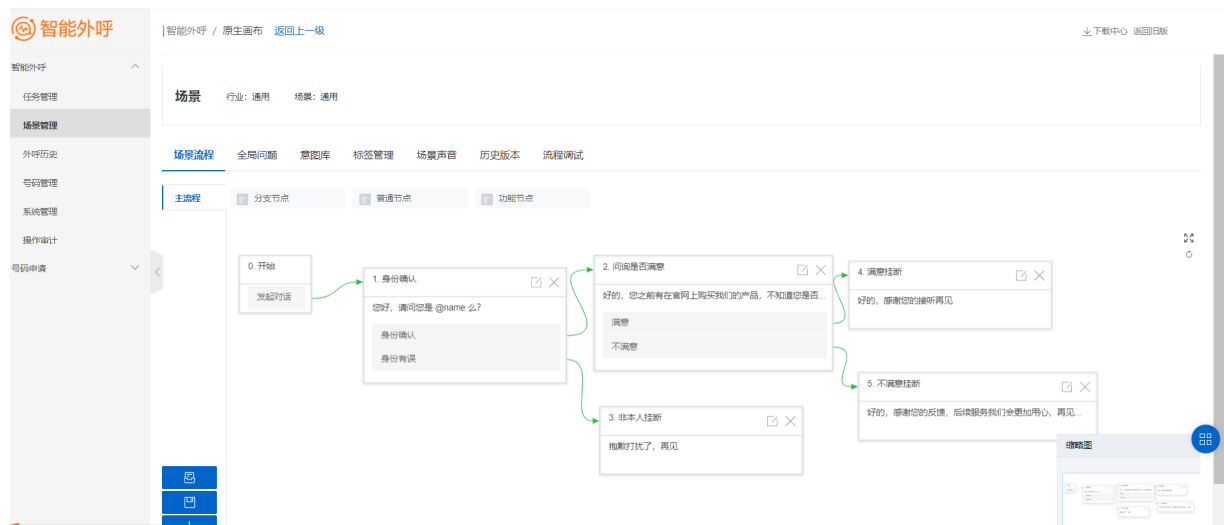
1. 开通智能外呼机器人产品，在产品控制台页面新建外呼实例，并为该实例分配并发。



2. 进入实例详情，进行详情编辑。

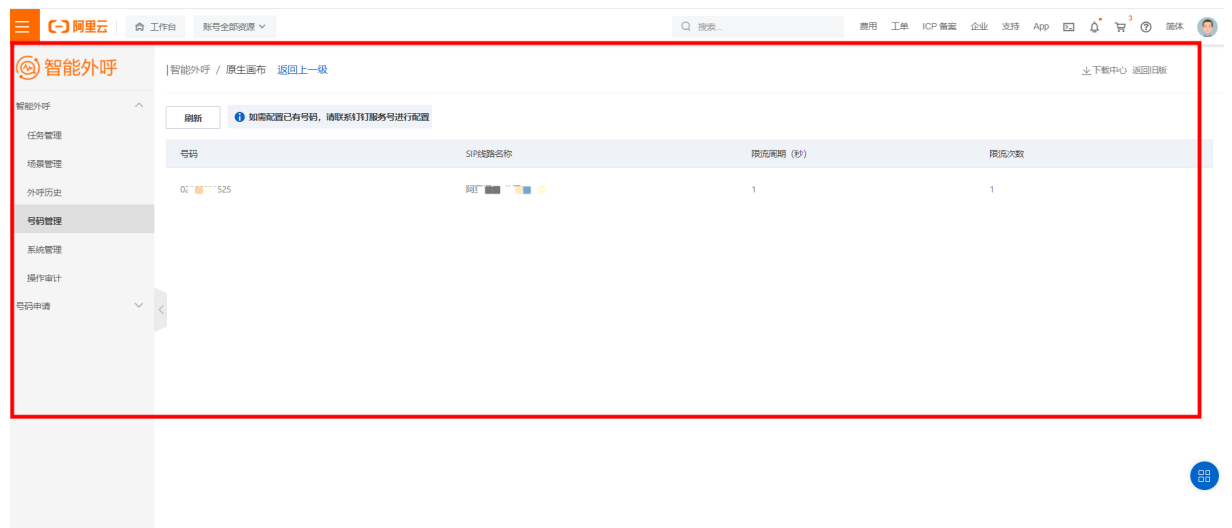
首先进行场景管理编辑。

新建场景，并对场景名称、所属行业、所属场景进行编辑。进入场景后，可针对场景流程、全局问题、意图库、标签管理、场景声音等进行快速编辑。如图所示，是一个简单回访流程的话术示例。建议在产品开通初期阶段，先创建简单话术保证外呼任务调通可正常拨打，后续再逐步完善话术内容。



然后进行号码管理对接。

按照页面提示完成通信线路号码申请和对接，并将号码绑定到对应的外呼实例上。



最后进行任务管理编辑。

新建任务，选择任务需要外呼的场景（提前配置好的），编辑任务名称，并上传客户名单，完成执行方式、呼出号码、呼出策略、未接通重试次数、未接通重试间隔时间编辑。点击“发布”按钮，完成外呼任务创建。

新建任务

1

2

基本信息

外呼名单

场景：

粤语识别

任务名称：

粤语识别_20220105_175914

执行方式：

立即执行

呼出号码：

全部号码

未接通重试次数：

3

次

未接通重试间隔时间：

10

分钟

重试策略：

☒ 空号不外呼

☒ 欠费不外呼

☒ 停机不外呼

描述：

保存为草稿

创建并添加号码

取消

3. 在任务管理界面，查看各任务外呼结果。



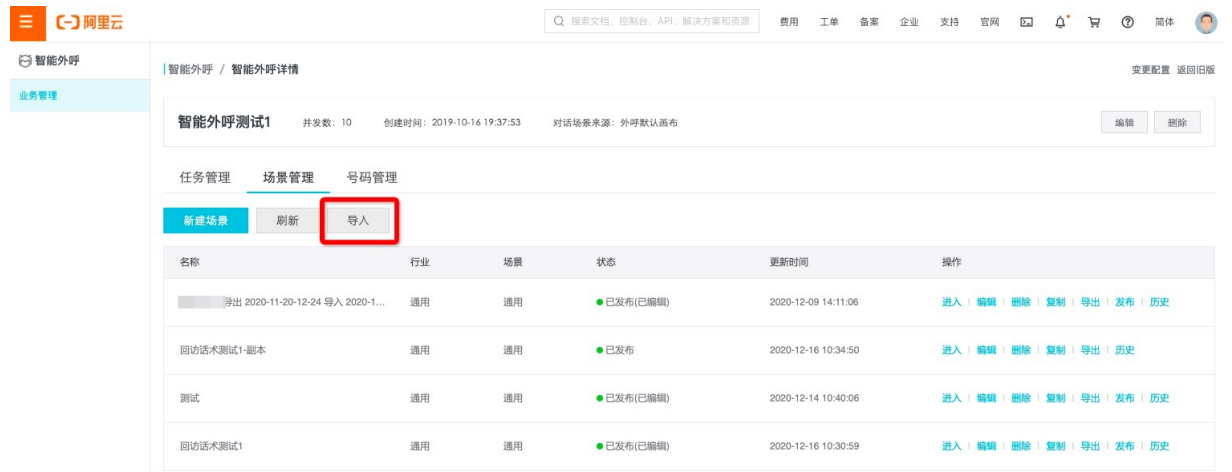
4. 浏览外呼任务统计报表，查看任务会话详情。



产品使用TIPS

1. 外呼话术导入。

外呼详情中，场景管理的“导入”按钮，导入的是从其他话术导出的json文件，不需要也不提供下载模板。



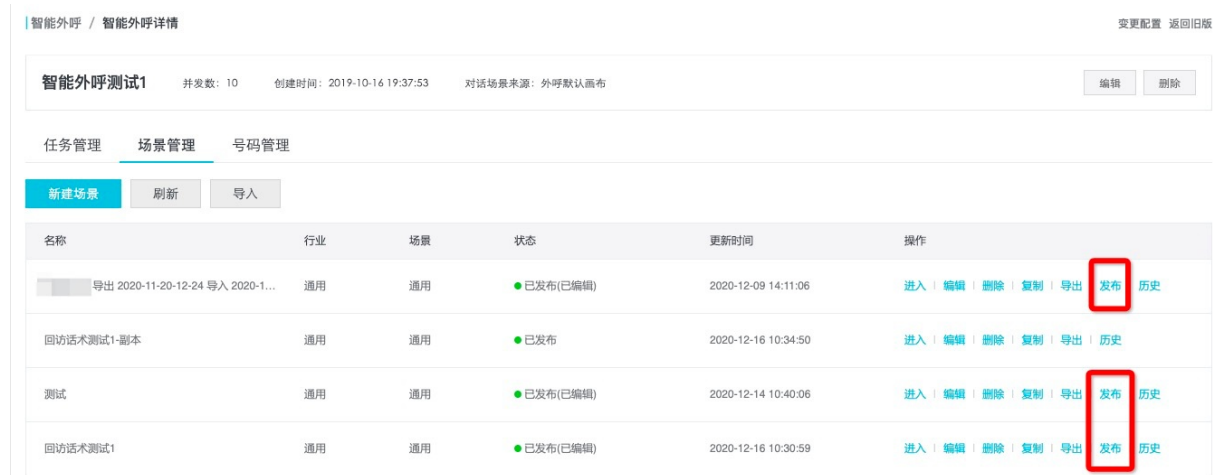
2. 后付费并发配置。

当采用后付费方式支付采购产品时，可填写的最大并发上限为20（单账户共享），如需扩容，请提阿里云工单或联系智能外呼机器人的运营支持人员。



3. 外呼话术发布。

场景管理中，话术需要点击发布才能生效，发布后，智能外呼产品团队会在运维后台进行审核（每日审核2次），显示已发布状态，才是生效的话术。发布后的话术，可进行二次修改，会显示“已发布（已编辑）”。



5. 话术中引用自定义参数。

在场景流程配置时，节点中需要引用自定义参数，输入“空格+@相应参数+空格”，再加其他话术。
举例：参照下图，引用联系人名称参数，可以这样写：请问您是 @name 本人吗？

编辑节点

节点名称: 身份确认

基础场景: 您好, 请问您是 @name 么?

相似场景1: 您好, 请问您是 @name 么?

添加相似场景

意图分支:	分支名称	匹配意图	操作
	身份确认	肯定	删除
	身份有误	否定	删除

添加分支

功能设置: 第1次未识别时 播放场景后挂机 本节点场景 (顺序播放相似场景)

展开标签

增加未识别次数

未识别 超时

其他设置: 允许用户中途打断机器人

保存 取消

job_template.xlsx - Excel					
文件 开始 插入 页面布局 公式 数据 审阅 视图 帮助 告诉我你想要做什么					
DengXian 12 A A 自动换行 文本 条件格式 套用 表格格式 常规 差 好 适中 计算 检查单元格					
剪贴板 字体 对齐方式 数字 样式					
A3	13611111111				
	A	B	C	D	E
1	phoneNumber	name	contactId	name	变量名2
2	被叫号码, 必填, 文本类型。支持手机号、区号+座机号, 例如, 0101234567	姓名字段, 选填	用户ID, 选填	选填, 【变量名】支持英文字符, 【变量值】按实际赋值填写, 最多支持50列	选填, 【变量名】支持英文字符, 【变量值】按实际赋值填写, 最多支持50列
3	13611111111	张三	C001	周先生	变量值2
4					

4. 用户指南

4.1. 创建外呼机器人

在控制台首页上，可以管理不同的外呼业务。一套账号默认最多可以创建5个外呼业务，但是不同实例之间无法共享语音路数并发。

对话场景来源

对话场景来源分为默认画布场景和引用外部云小蜜机器人。

默认画布场景：

默认画布场景可以满足用户构建简单的对话场景，支持拖拽式设计，用户只需输入简单话术、配置对话承接逻辑，即可利用预封装 NLU 能力实现对话流。

引用外部云小蜜机器人

云小蜜机器人提供丰富的、原子化的能力，可实现高度灵活、定制化的对话流程设计，如调试模式、语音逻辑配置、API 调用、变量配置、赋值运算等。

创建外呼

在控制台首页上，可以管理不同的外呼业务。一套账号可以创建多个外呼业务，但是不同实例之间无法共享语音路数并发。

新建智能外呼

×

名称:

测试

最大并发:

i

-

1

+

i

剩余并发数77

对话场景来源:



使用默认画布



引用外部云小蜜机器人

资源组:

请选择



描述:

保存

取消

字段说明

- 名称必填，外呼业务名称。
- 最大并发必填，并且系统会展示剩余并发数量。
- 对话场景来源非必填，对话场景来源的详情解释可参见上方“对话场景来源”，进行选择对应要使用的画布。
- 描述非必填。

4.2. 默认画布场景

4.2.1. 外呼任务

4.2.1.1. 任务管理

在任务管理中可以查看任务状态、任务实时进展情况、整体接通率（已完成任务数量 / 总任务数量）、导出任务结果（包括录音及对话内容）、止呼（允许暂停、草稿状态的外呼任务添加止呼名单，即停止外呼的号码列表）。

创建任务

基本信息外呼名单

点击任务管理菜单的下方「新建任务」按钮呼出弹出窗。

字段说明

- 场景必选，需要在场景管理中进行管理
- 任务名称必填，此处系统会根据默认规则生成一个默认名称，用户按需要进行修改即可。
- 执行方式必选，系统默认立即执行，还可选择按时间执行，但需要额外填写必填项：总时间范围和指定时间（不指定、按周、按月），执行方式如果选择为按时间执行，实际外呼过程会对当前外呼任务下的外呼号码进行循环外呼。
- 呼出号码，选择用于当前外呼任务的主叫号码
- 任务优先级，选择当前任务的优先级。当两种优先级的任务均存在可呼出的号码时，系统将优先拨打「紧急」优先级任务的号码，直至其不再存在可呼出的号码。
- 并发保障值，该任务执行时，最低可保障x路并发。同一优先级的任务并发保障值相加，不能大于实例并发。并发保障值可配置为0，当其为0时，则依赖系统内空闲并发进行智能分配。
- 最优振铃时长，振铃时长达到x秒时，若仍未接通，则机器人挂机。
- 号码策略，可根据实际诉求选择本市号码优先、本省号码优先。适用于主被叫归属地均较分散的场景（比如统一话术的全国业务），系统将自动识别主被叫归属地，并根据配置情况选择合适的号码进行呼叫。

- 重拨策略，可定义重试的时间间隔和次数，以及定制任务在什么条件下不再外呼。
 - 描述，非必填项，按实际需求填写即可。
- 填写完毕后可选择存为草稿（存为草稿后可以在任务列表中选择继续编辑）和添加号码。
- 点击下一步后，外呼名单中系统提供两周输入方式：导入名单和手动录入。



导入名单时需要按照系统提供的名单模版进行填写，填写完成后上传即可。

job_template (2).xlsx [受保护的视图] - Excel						
文件 开始 插入 页面布局 公式 数据 审阅 视图 帮助 告诉我你想要做什么						
受保护的视图 请注意 - 来自 Internet 的文件可能包含病毒。除非需要编辑，否则保持在受保护视图中比较安全。 启用编辑(E)						
E3	变量值2					
	A	B	C	D	E	F
1	phoneNumber	name	contactId	变量名1	变量名2	
2	被叫号码，必填，文本类型。支持手机号、区号+座机号，例如，0101234567		姓名字段，选填	选填，【变量名】支持英文字符，【变量值】按实际赋值填写，最多支持50列	选填，【变量名】支持英文字符，【变量值】按实际赋值填写，最多支持50列	
3	13011111111（示例，实际填写时请删除）	张三	C001	变量值1	变量值2	
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

手动录入时手动快速添加名单，同时支持任务属性自动填充（不可重复）。

注意：

- 多个号码可以用分号或空格区分，会自动添加为多条；
- 可以从Excel复制一整列号码导入；
- 按回车可快速添加；Tab键切换单元格；
- 号码超过13位无法录入；

发布任务

当选择发布后，任务会按配置项进行执行，任务首先会进入调度中，调度完成后进入执行中状态，此时可以对任务进行暂停、停止、查看任务详情和止呼的操作。

| 智能外呼 / 公有云测试 | [返回上一级](#)

[变更配置](#) [返回旧版](#)

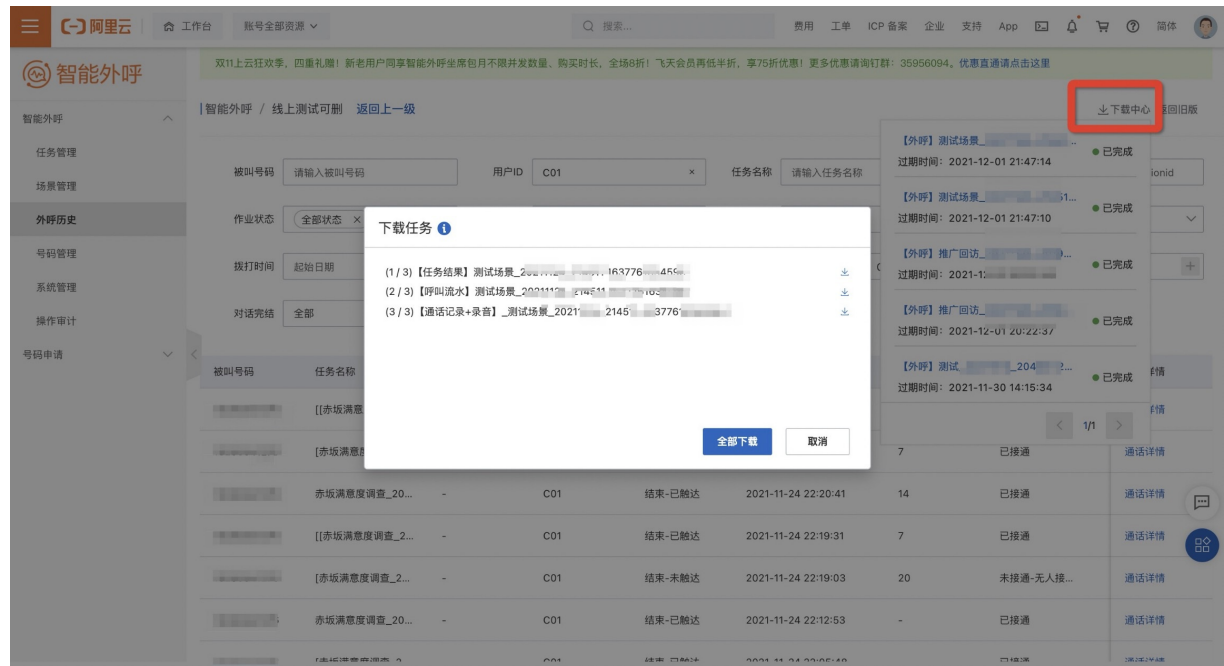
任务名称	状态	创建时间	任务进展 ①	接通率 ①	操作
测试场景	● 调度中	2021-05-24 10:06:57	0 / 0 / 0 / 1 / 1	0.0%	查看 暂停 更多 ▼
测试场景	● 已完成	2021-05-23 01:32:28	1 / 0 / 0 / 0 / 1	100.0%	查看 复制 导出 ▼
测试场景	● 已完成	2021-05-23 01:27:57	1 / 0 / 0 / 0 / 1	100.0%	查看 复制 导出 ▼

任务状态

任务进展状态可按相应颜色分为：

- **已完成：**接通并完成通话的任务数量 ↕
- **未接通：**未接通任务数量 ↕
- **已止呼：**经过任务干预停止外呼的任务数量 ↕
- **未开始：**等待调度呼出的任务数量 ↕
- **总任务数：**名单中任务数量 ↕

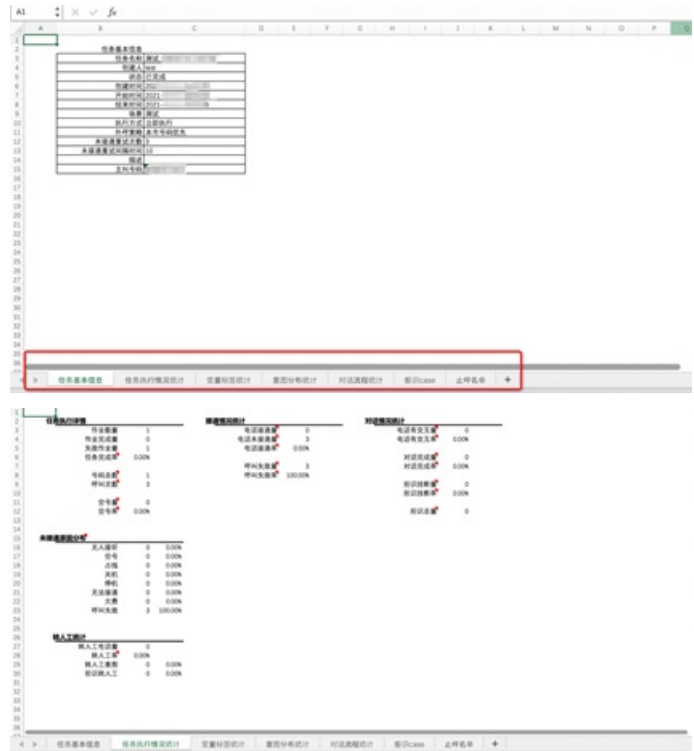
任务导出



对任务数据进行导出，可在右上角【下载中心】查看到处进度并下载。

导出的任务结果分为【任务结果】【呼叫流水】和【通话记录+录音】：

【任务结果】中任务的基本信息、任务执行情况统计、变量标签统计、意图分布统计、对话流程统计【拒识case和止呼名单的数据进行了展示。



【呼叫流水】中展示了JobID、用户ID、作业状态、用户姓名、TaskID、主叫号码、被叫号码、状态、计划呼出时间、实际呼出时间、通话时长、交互轮次、对话完结、挂断方、振铃时长、呼叫异常、录音ID和对话记录ID的数据

JobID	用户ID	作业状态	用户姓名	TaskID	主叫号码	被叫号码	状态	计划呼出时间	实际呼出时间	通话时长	交互轮次	对话完整	挂断方	接听时长	呼叫异常	录音ID	对话记录ID
8120c1d7-C01		失败		033101e3-52867876f13573900	呼叫失败			2021-01-20 10:00:00	2021-01-20 10:00:00	0"	0		0"	是			
				8eea22c6-52867876f13573900	呼叫失败			2021-01-20 10:00:00	2021-01-20 10:00:00	0"	0		0"	是			
				c4582cbf-52867876f13573900	呼叫失败			2021-01-20 10:00:00	2021-01-20 10:00:00	0"	0		0"	是			

4.2.1.2. 任务详情

在任务列表中可以查看进行中和已完成对任务的详情信息

外呼任务详情

外呼任务重复发起下载未接通列表下载外呼结果。

智能外呼 / [返回上一级](#)

变更配置 返回旧版

外呼场景: 任务状态: 已完成 执行方式: 按时间执行 重拨次数: 3 重拨间隔时间: 10 分钟 [查看更多](#)

外呼任务重复发起

刷新

任务详情 标签统计

任务完成 100%

电话接通率 100%

请输入被叫号码或用户ID/taskid/jobid

 状态:

全部状态

 有无应答:

全部

 是否拒识挂机:

全部

 对话是否完结:

全部

重置

用户ID	用户姓名	被叫号码	作业状态	最后拨打时间	通话时长	通话状态	有应答	拒识挂机	对话完	操作
C01	-	1 <div></div> <div></div>	结束:已到达	2 <div></div> <div></div> <div></div> <div></div>	2"	已接通	否	否	否	<div>通话详情</div>

通话详情

进入任务详情后会默认进入呼叫任务的详情信息，支持查看外呼任务相关的外呼场景、系统通话ID、用户ID、系统作业ID、计划/实际呼出时间、主/被叫号码、通话信息、挂断情况、通话原生语音和转写的成文本通话详情等。

重新发起外呼任务



* 任务范围: ☐ 外呼成功 ☐ 外呼无交互 ☐ 外呼失败 ☐ 外呼已取消

* 任务名称: [任务名称输入框]

* 执行方式: 立即执行

* 呼出号码: 全部号码

* 呼出策略: 本市号码优先

* 未接通重试次数: 3

次

* 未接通重试间隔时间: 10

分钟

描述:

发布

取消

字段说明

- 任务范围必选，对重复发起的任务的范围进行选择
- 任务名称必填
- 执行方式必选，可选择立即执行、按时间执行和按天执行，当选则后两者时需要额外填写必填项：总时间范围和指定时间（不指定、按周、按月）
- 呼出号码，可在任务管理菜单旁边的号码管理中修改
- 呼出策略，目前提供本市号码优先策略，需要填写必填项：未接通重试次数（单位：次）和未接通重试间隔时间（单位：分钟）
- 描述是非必填项

4.2.2. 画布配置

4.2.2.1. 话术流程配置

外呼流程采用画布拖拽的方式来定义整个话术流程，示意图如下：



1. 如果需要捕捉客户意图，并且根据意图有不同话术应答，此时需要拖拽一个“分支节点”到画布上。在单个分支话术节点里，用户可以定义以下内容：

- 节点名称；
- 基础话术：此时需要播报的话术，这里可以以 @+变量的方式，播报变量内容；
- 意图分支：该话术下会产生哪些意图分支，具体的意图可以在意图库中配置；
- 功能设置：配置该轮次如果拒识/超时后的处理；
- 其他设置：是否允许客户中途打断话术 / 是否允许通过手机键盘输入；
- 标签：当前话术节点对应的业务标签；

编辑节点

节点名称: 身份确认

基础场景: 您好, 请问您是 @name 么?

相似场景1: 您好, 请问您是 @name 么?

删除

添加相似场景

分支名称	匹配意图	操作
身份确认	肯定 ×	<div>删除</div>
身份有误	否定 ×	<div>删除</div>

添加分支

功能设置:

第1次未识别时 播放场景后挂机

本节点场景 (顺序播放相似场景)

展开标签

增加未识别次数

保存

取消

- 2. 如果不需要捕捉客户意图，只是做播报处理，则选择“普通节点”。
- 3. 如果播报完话术后需要挂机或转人工处理，则选择“功能节点”。

编辑节点 ×

节点名称: 满意挂断

基础场景: 好的, 感谢您的接听再见

执行动作: 挂机

设置标签:

身份确认

非本人 是本人

意向度确认

不满意 满意

新增标签

收起标签

保存

取消

4. 当编辑完所有节点后，可以用拖拽的形式，把整个流程在画布中串起来，最终形成一套完整的外呼模板。

4.2.2.2. 全局问题管理

全局问题中的问答，用户可以在整个话术的任何节点触发。回答问题后，会返回到主流程中。
可根据实际情况，制定合适自己话术场景的全局FAQ。

编辑问题



名称

问公司

问题

在哪里？
在哪儿？
在哪办公？
公司在哪里？
在哪个位置？
你们是哪个公司的？
你们是哪家公司的？
都是经营什么的？
做几年了？
开多久了？
开多少年了？

答案

我这边是XXXXX有限公司，做XXX的，地址的话我们在xxxxx，我们XX这块已经做了很多年了，您有时间也可以到我们这边来实地考察一下。您过来的时候可以联系我，我把具体定位发给您

保存

取消



4.2.2.3. 标签管理

标签是用于外呼过程中，收集不同类型的业务结果。

在流程配置的节点中引用标签，用来标识流程运行至该节点时代表的业务结果。在任务组的任务执行过程中，智能外呼会记录各个任务中命中的节点。任务组全部执行完成后，可以在任务组中看到所有任务的标签命中情况的统计。

标签管理的修改位置在实例管理-管理-话术管理-编辑-标签管理，示意图如下：



4.2.2.4. 意图管理

意图指一通话术流程中，用户可能表达的事情的分类集合。意图管理在话术编辑 - 意图库下面。

智能外呼 / 智能外呼详情 / 话术详情

返回

行业：教育 场景：电销

编辑信息

话术流程 全局问题 **意图库** 标签管理 话术声音 历史版本 流程调试

“意图”用于表示用户的意愿，例如“是”“否”，可以在多个话术中使用

新建意图

按回车搜索

意图名称	意图描述	意图创建时间	意图修改时间	操作
否定		2020-02-23 01:39:22	2020-02-23 01:39:22	修改 删除
肯定		2020-02-23 01:39:08	2020-02-23 01:39:08	修改 删除

一个意图里面，可以由多种相似话术以及关键词组成。

编辑意图

* 意图名称

肯定

意图描述

* 用户表述

是的
对
嗯嗯
我是

关键词

确定

取消

4.2.3. 外呼号码

您需要通过钉钉（钉钉群号 35956094）或者提交工单联系智能外呼产品团队，将您的外呼号码（需要是在阿里云购买的主叫号码或者通过SIP协议对接的号码）添加到号码管理中。

外呼号码申请好后，会有专门的外呼服务运营人员进行协助添加到外呼机器人的业务上。添加号码前，需要将外呼业务ID提供给智能外呼机器人的运营服务人员。

外呼业务ID位置：

43

> 文档版本：20220602



回到业务管理界面，选择对应的业务，点击编辑，会显示具体的业务ID，双击复制。

编辑智能外呼

名称：

原生画布

业务Id：

e3df2f38-2d45-4b2c-9a66-da9198c24562

最大并发：

-

1

+

剩余并发数78

对话场景来源：

☒ 使用默认画布

☐ 引用外部云小蜜机器人

资源组：

default resource group

描述：

保存

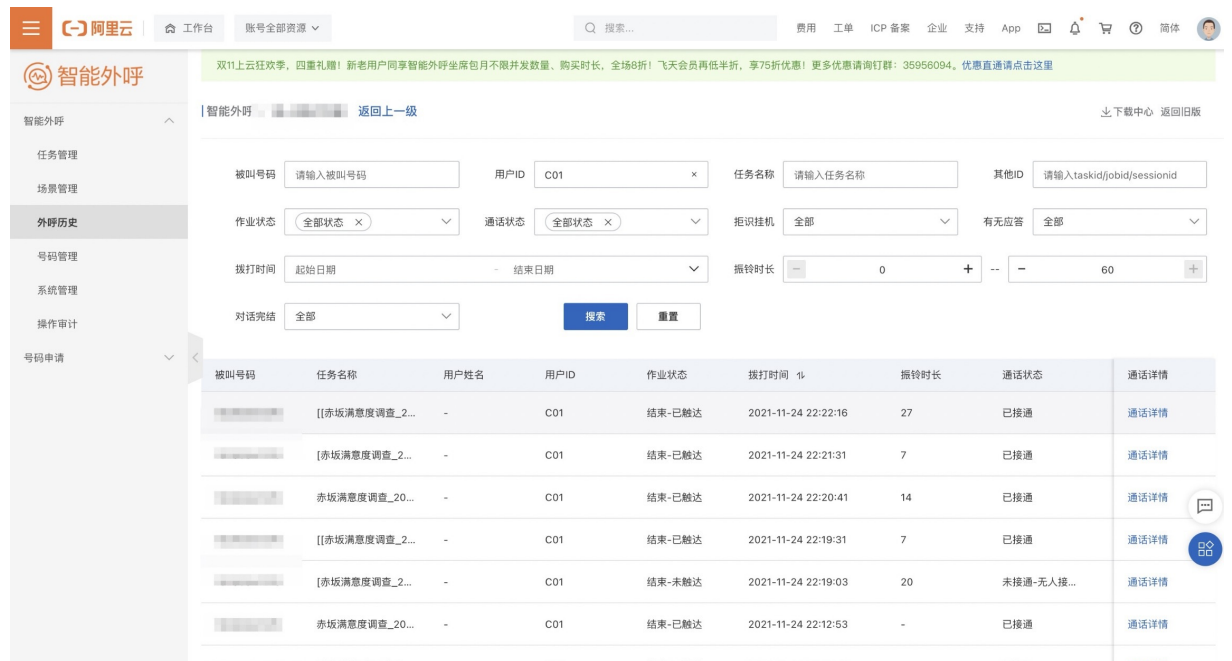
取消

号码添加完成后，会在进入业务后，号码管理中，展现出来。



4.2.4. 外呼历史

外呼平台支持对业务实例下的通话数据，进行跨任务的查看与检索，便于您在业务使用过程的问题定位。



1. 进入【对话历史】页面，可查看当前业务实例下所有的外呼通话数据。
2. 在页面上方搜索区域填写或选择搜索条件，点击【搜索】按钮，可进行相应的数据查询。

本功能支持以下信息的搜索与组合搜索

- 被叫号码、用户ID、所属任务名称、taskid、jobid、sessionid
- 作业状态、通话状态、拒识挂机、有无应答
- 拨打时间、振铃时长、对话完结

支持通话呼叫信息与通话详情的展示

4.2.5. 外呼系统管理

在系统管理中支持查看业务全局的统计信息、全局防骚扰策略配置、同一任务中空号是否外呼开关。

全局信息统计

- 累计外呼次数：当前外呼实例下累计外呼的次数

- 累计通话时长：以单位分钟位统计当前外呼实例下累计通话的时长
- 当前版本号：当前外呼版本的版本号

累计外呼次数

9

累计通话时长（分）

0

全局防骚扰策略

- 全局可外呼时段：所有任务只能在该时间窗口内发起新外呼动作。未完成的外呼任务将顺延至下个时间窗口按顺序执行。多个窗口会取并集。如果选择“周一至周五”，则只能在每周一至周五的既定时间窗口内外呼。

全局可外呼时段 ⓘ

作业窗口

00:00:00

×

-

23:59:59

×

添加窗口

仅周一至周五外呼

☐

- 业务并发量管理：并发即为同时可以进行外呼作业的电话数量。

业务并发量 ⓘ

授权给该业务并发量

101

+

-

路并发

- 被叫号码每日拨打上限：单个被呼叫号码在该业务下每日最多被呼叫的次数，无论是否接通。不可大于5，每日0点重复次数。系统异常的外呼不算在内。如果某个号码超出次数，延至第二天继续。

被叫号码每日拨打上限 ⓘ

单个被叫号码每日最多呼叫

50

+

-

次（包含重拨次数）

- 禁呼名单：即黑名单功能，表示该业务下“禁呼名单”中的号码不会被外呼。
- 全局白名单：该业务下白名单中的号码不会受到全局防骚扰策略的约束。

禁呼名单 

创建时间	电话号码	创建人	备注	操作
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	添加


全局白名单 

创建时间	电话号码	创建人	备注	操作
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	添加

接通后延迟放音

设置机器人在电话接通N秒后才开始放音，以解决部分运营商出现的接通后过快播音导致的体验问题。


接通后延迟放音 

电话接通后   ms开始放音

同一任务中空号是否外呼开关

当开关开启时，同一任务中，如果某个号码的振铃音被智能识别为空号，则该号码在该任务中不会再被外呼。

同一任务中空号不再外呼 

空号不再外呼 

4.3. 引用云小蜜机器人

4.3.1. 对话机器人（云小蜜）引用指引

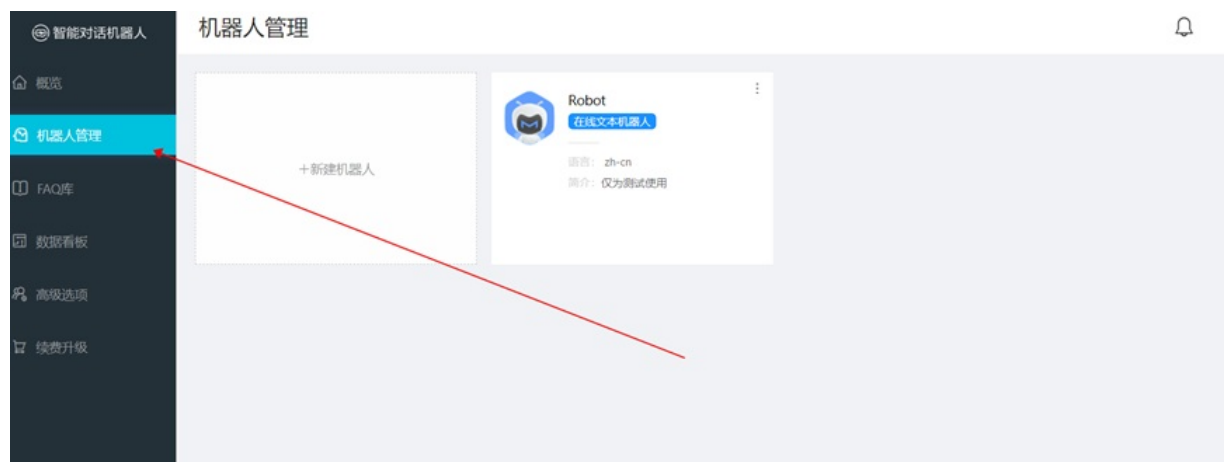
使用对话机器人对接外呼操作指引。

一、进入对话机器人界面

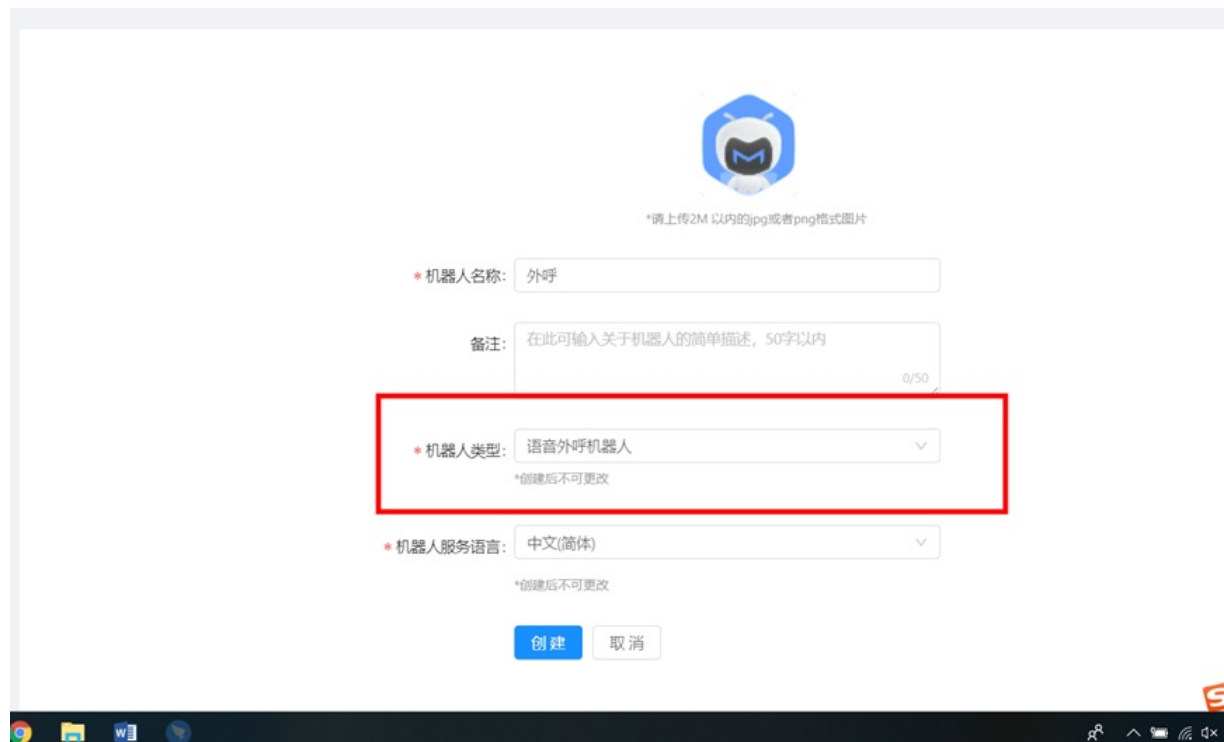
进入对话机器人产品界面：<https://www.aliyun.com/product/beebot>。



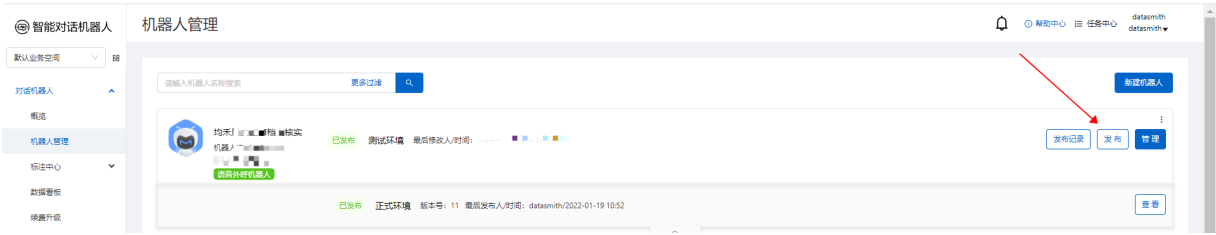
点击进入控制台，点击机器人管理。



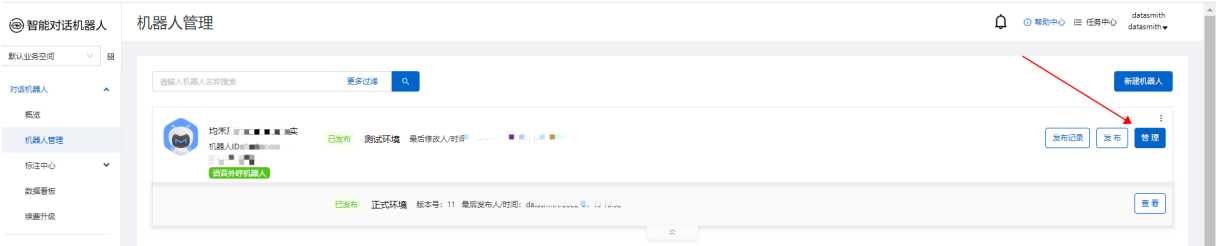
新建机器人，机器人类型选择语音外呼机器人



点击创建。创建完成后，点击一下界面上机器人发布按钮。



发布完成后，点击管理。



进入管理界面，将机器人ID进行复制保存。



二、外呼接入小蜜


1) 进入外呼界面创建业务，选择引用云小蜜



对话场景来源点击选定引用外部云小蜜机器人，版本选择公有云版本，点击前往授权，跳转授权界面，对当前账号进行授权小蜜调用权限。

新建智能外呼


✕

名称：最大并发：

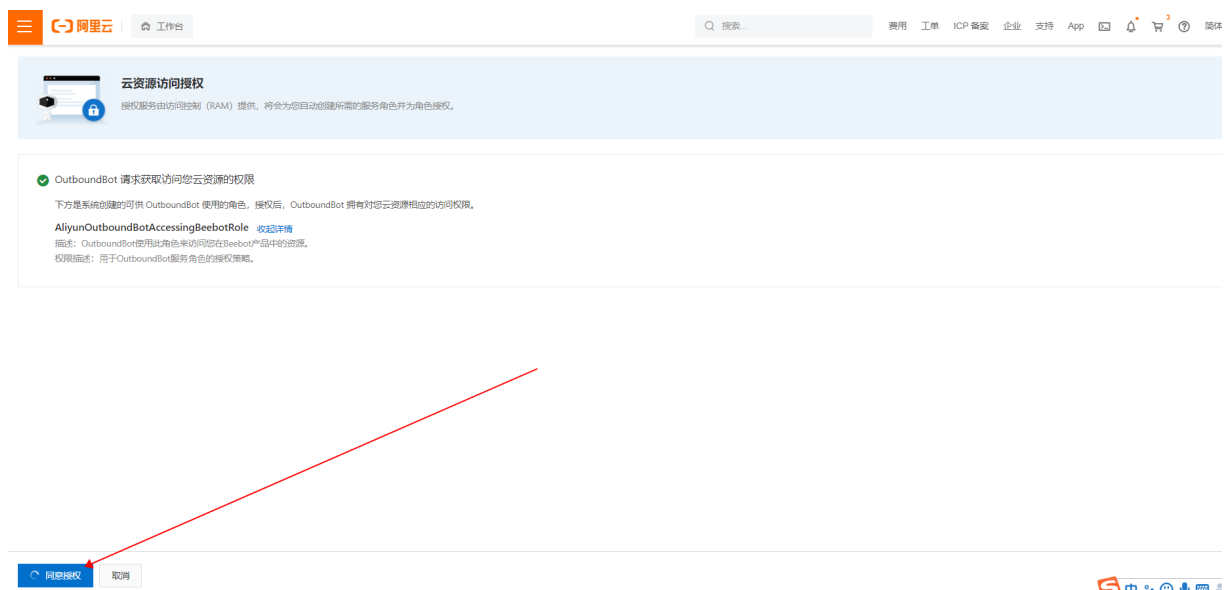
-

1

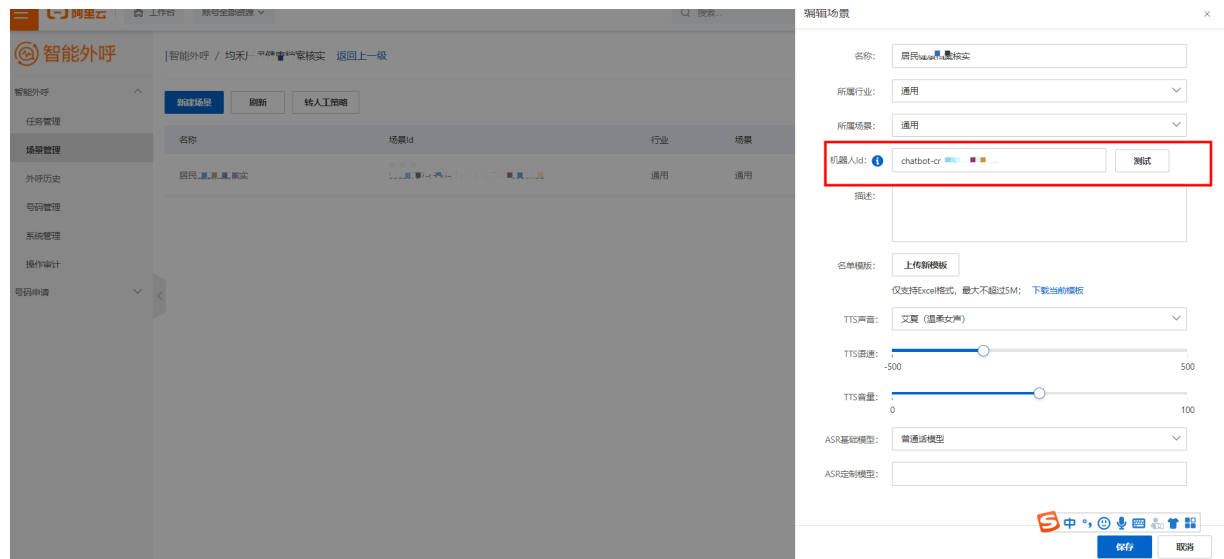
+

 剩余并发数95对话场景来源：☐ 使用默认画布 ☒ 引用外部云小蜜机器人云小蜜机器人版本： ☒ 公有云版本 ☐ 独立部署版本[前往授权](#)资源组：

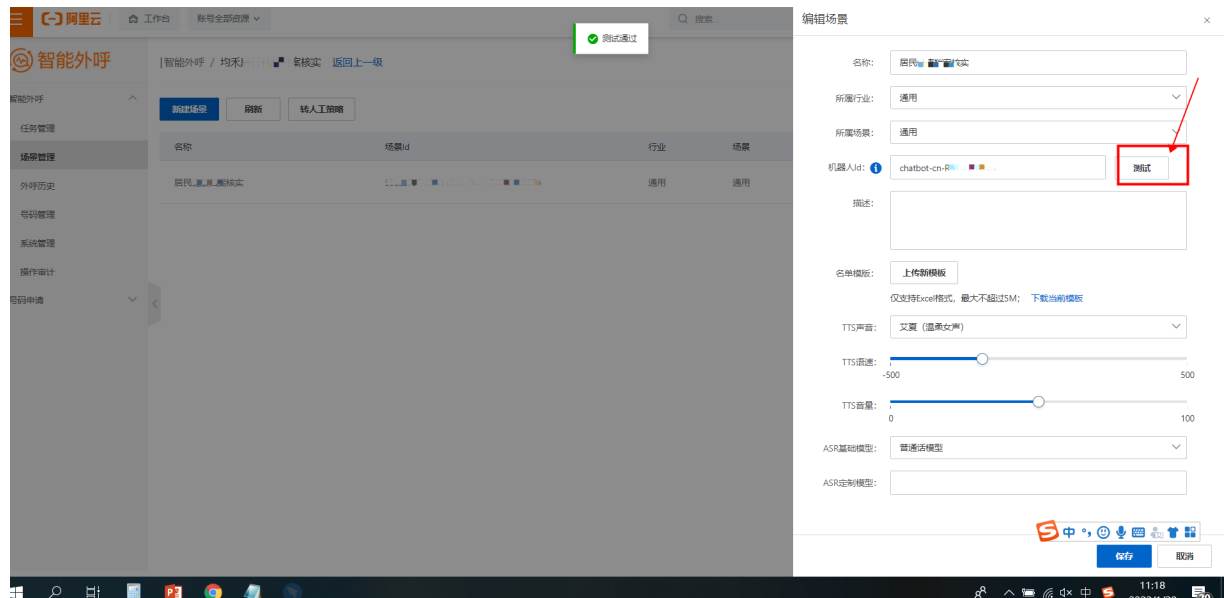
▼

描述：

授权完成后，点击进入业务，选择场景管理，将机器人ID复制到场景进行引用对话机器人（小蜜画布）。



复制完成后，点击测试。测试通过后即可正常使用。



4.3.2. 外呼任务

4.3.2.1. 任务管理

在任务管理中可以查看任务状态、任务实时进展情况、整体接通率（已完成任务数量 / 总任务数量）、导出任务结果（包括录音及对话内容）、止呼（允许暂停、草稿状态的外呼任务添加止呼名单，即停止外呼的号码列表）。

创建任务

基本信息外呼名单

点击任务管理菜单的下方「新建任务」按钮呼出弹出窗。

智能外呼

业务管理

任务管理

场景管理

外呼历史

号码列表

系统管理

号码管理

操作审计

号码申请

请输入名称搜索

任务名称

返回上一级

新建任务

1 基本信息

2 外呼名单

场景: 请选择

任务名称:

执行方式: 立即执行

呼出号码: 全部号码

任务优先级: 日常 紧急

当存在紧急任务需要呼出时, 系统将调度全部并发至紧急任务, 直至其不存在可呼出的号码。

并发保障值: 任务启动时, 最低保障 0 个并发

同一优先级的任务并发保障值加和不能大于实例并发, 当前最多可为该任务配置0路并发;
若配置并发保障值为0, 则依赖系统内空闲并发进行智能分配。

最优振铃时长: 振铃 25 秒后挂断

号码策略: 本省号码优先

每日最多尝试呼叫次数: 3 次

未接通重试间隔时间: 10 分钟

重播策略: ☐ 空号不外呼 ☐ 欠费不外呼 ☐ 停机不外呼

保存为草稿 创建并添加号码 取消

字段说明

- 场景必选，需要在场景管理中进行管理
- 任务名称必填，此处系统会根据默认规则生成一个默认名称，用户按需要进行修改即可。
- 执行方式必选，系统默认立即执行，还可选择按时间执行，但需要额外填写必填项：总时间范围和指定时间（不指定、按周、按月），执行方式如果选择为按时间执行，实际外呼过程会对当前外呼任务下的外呼号码进行循环外呼。
- 呼出号码，选择用于当前外呼任务的主叫号码
- 任务优先级，选择当前任务的优先级。当两种优先级的任务均存在可呼出的号码时，系统将优先拨打「紧急」优先级任务的号码，直至其不再存在可呼出的号码。
- 并发保障值，该任务执行时，最低可保障x路并发。同一优先级的任务并发保障值加和，不能大于实例并发。并发保障值可配置为0，当其为0时，则依赖系统内空闲并发进行智能分配。
- 最优振铃时长，振铃时长达到x秒时，若仍未接通，则机器人挂机。
- 号码策略，可根据实际诉求选择本市号码优先、本省号码优先。适用于主被叫归属地均较分散的场景（比如统一话术的全国业务），系统将自动识别主被叫归属地，并根据配置情况选择合适的号码进行呼叫。
- 重拨策略，可定义重试的时间间隔和次数，以及定制任务在什么条件下不再外呼。
- 描述，非必填项，按实际需求填写即可。

填写完毕后可选择存为草稿（存为草稿后可以在任务列表中选择继续编辑）和添加号码。

点击下一步后，外呼名单中系统提供两周输入方式：导入名单和手动录入。



导入名单时需要按照系统提供的名单模版进行填写，填写完成后上传即可。

手动录入时手动快速添加名单，同时支持任务属性自动填充（不可重复）。

注意：

- 多个号码可以用分号或空格区分，会自动添加为多条；
- 可以从Excel复制一整列号码导入；
- 按回车可快速添加；Tab键切换单元格；
- 号码超过13位无法录入；

发布任务

当选择发布后，任务会按配置项进行执行，任务首先会进入调度中，调度完成后进入执行中状态，此时可以对任务进行暂停、停止、查看任务详情和止呼的操作。

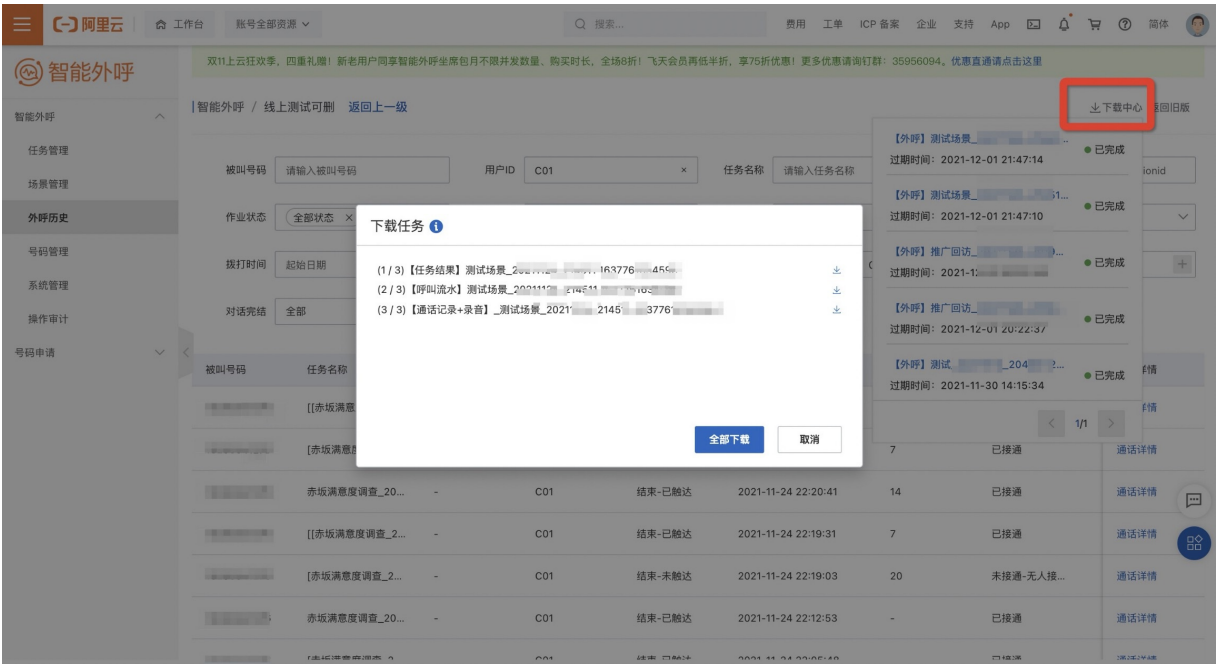


任务状态

任务进展状态可按相应颜色分为：

- 已完成：接通并完成通话的任务数量
- 未接通：未接通任务数量
- 已止呼：经过任务干预停止外呼的任务数量
- 未开始：等待调度呼出的任务数量
- 总任务数：名单中任务数量

任务导出



对任务数据进行导出，可在右上角【下载中心】查看到处进度并下载。

导出的任务结果分为【任务结果】【呼叫流水】和【通话记录+录音】：

【任务结果】中任务的基本信息、任务执行情况统计、变量标签统计、意图分布统计、对话流程统计】拒识case和止呼名单的数据进行了展示。





【呼叫流水】中展示了JobID、用户ID、作业状态、用户姓名、TaskID、主叫号码、被叫号码、状态、计划呼出时间、实际呼出时间、通话时长、交互轮次、对话完结、挂断方、振铃时长、呼叫异常、录音ID和对话记录ID的数据

JobID	用户ID	作业状态	用户姓名	TaskID	主叫号码	被叫号码	状态	计划呼出时间	实际呼出时间	通话时长	交互轮次	对话完结	挂断方	振铃时长	呼叫异常	录音ID	对话记录ID
8120c3d7-C01	失败			633101e3-0286787673573900	呼叫失败	2021-01-2021-01-								0"	是		
				Beaa22c6-0286787673573900	呼叫失败	2021-01-2021-01-								0"	是		
				c4582cbf-0286787673573900	呼叫失败	2021-01-2021-01-								0"	是		

4.3.2.2. 任务详情

在任务列表中可以查看进行中和已完成对任务的详情信息。

外呼任务详情

外呼任务重复发起下载未接通列表下载外呼结果。

智能外呼

返回上一级

变更配置 返回旧版

外呼场景: 任务状态: 已完成 执行方式: 按时间执行 重拨次数: 3 重拨间隔时间: 10 分钟 查看更多

外呼任务重复发起 刷新

任务详情 统计报表

请输入被叫号码或用户ID/taskid/jobid 状态: 全部状态 有无应答: 全部 是否拒识挂机: 全部 对话是否完结: 全部 重置

用户ID	用户姓名	被叫号码	作业状态	最后拨打时间	通话时长	通话状态	有应答	拒识挂机	对话完结	操作
C01			结束-已触达		43"	已接通	是	是	否	通话详情

共1条

通话详情

进入任务详情后会默认进入呼叫任务的详情信息，支持查看外呼任务相关的外呼场景、系统通话ID、用户ID、系统作业ID、计划/实际呼出时间、主/被叫号码、通话信息、挂断情况、通话原生语音和转写的成文本通话详情等。

通话详情

13

详情信息

外呼场景:

系统通话ID: 296

用户ID: C01

系统作业ID: 6

计划呼出时间: 2021-0

实际呼出时间: 2021-0

主叫号码:

被叫号码:

通话状态

已接通

通话时长(s)

43

对话轮次

5

挂断方: 用户

挂断节点: 广州白云疾病预防控制中心.RejectionTemplate##是否有外出.lastRejectionResponse

系统标签:

00:00 / 00:00

倍速

您好, 这里是白云区疫情防控指挥部, 来电是对您进行每日健康询问, 占用您1分...

命中节点: 广州白云疾病预防控制中心.首问+是否本人确认

20

是的。

命中意图: 通用肯定

2021-0

嗯, 那您现在具体住在哪里呢?

命中节点: 广州白云疾病预防控制中心.地址错误-回复

2021-

柳家村

关闭

系统还可以下载未接通的电话信息和对话的详细信息，包括：姓名、电话、时间、对话内容（包含每次问答）、摘要和结果信息。

外呼任务重复发起

点击任务详情的右上角‘外呼任务重复发起’按钮可以对外呼任务再次发起。

任务执行统计



- 外呼作业完成：当前外呼任务的完成情况，分子为完成数量，分母为任务总数量。
- 接通率：当前外呼任务的呼叫接通情况，分子为接通的电话数，分母为外呼的总通话数据量，其中分母不包括未外呼的电话，如空号不外呼、达到外呼次数限制等。
- 对话完结：当前外呼任务中，对话到达了在对话流中勾选了“标记为完结节点”的节点，分子为已标记完结的通话数量，分母为接通的电话数量。
- 转人工率：当前任务的转人工情况，分子为成功转人工的通话数量，分母为接通的电话数量。

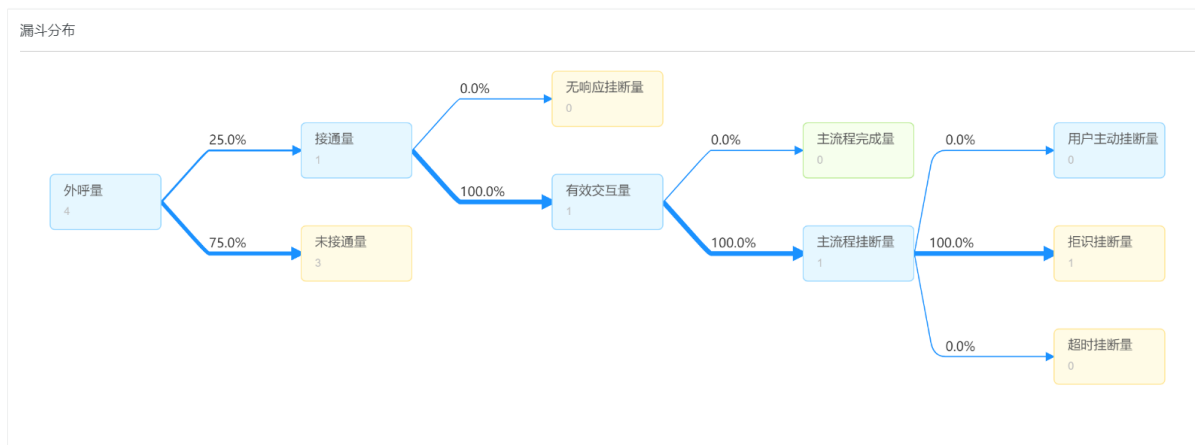
TOP30排行

TOP30排行					
TOP意图		详情	TOP挂断节点		详情
意图名称	触发量 / 占比		节点名称	触发量 / 占比	
1 报车牌	18 / 85.71%		1 外呼测试.收到车牌	1 / 100.00%	
2 拒识	3 / 14.29%				
TOP拒识后意图		详情			
意图名称	触发量				
1 报车牌	2				

- TOP意图：意图触发频率最高的前30名
- TOP挂断节点：挂断节点触发频率最高的前30名

- 挂断节点：在外呼任务中，通话过程中用户挂断时所停留的对话流节点
- TOP拒识后意图：拒识后意图触发频率最高的前30名
 - 拒识后意图：在外呼任务中通话过程中用户对话拒识后的意图。

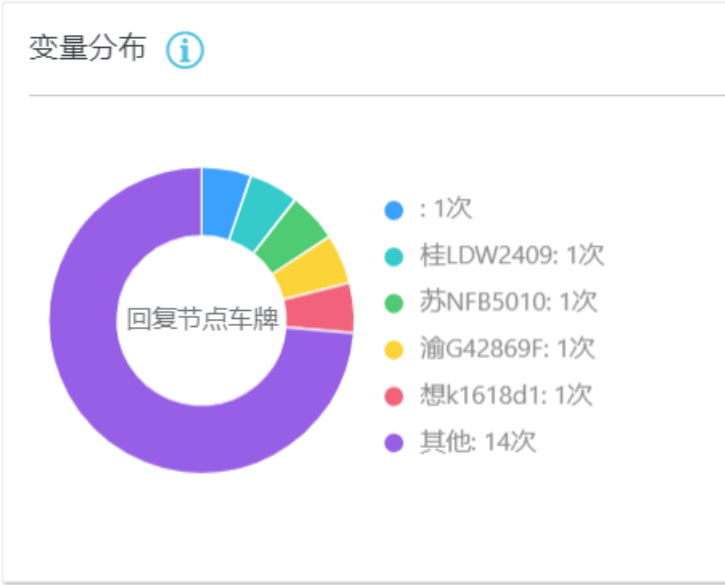
漏斗分布



- 外呼量：总外呼的数量
- 接通量：用户接通电话的数量
- 未接通量：用户未接通电话的数量，包含因外呼号码无效，或线路问题导致呼出失败的数量
- 无响应挂断量：接通后无任何反应直接挂断的数量
- 有效交互量：用户与机器人产生第一轮对话后，即算作应答数量
- 主流程完成量：用户按对话模板，并在对话到达了在对话流中勾选了“标记为完节点”的节点，即算作流程完结数量
- 主流程挂断量：包含用户主动挂断量、拒识挂断量和超时挂断量
- 用户主动挂断量：用户主动挂断的通话数量
- 拒识挂断量：因机器人无法识别用户问题，导致对话挂机的次数
- 超时挂断量：因机器人识别到用户长时间无响应，导致对话挂机的次数

变量分布

变量分布是用于统计DS中勾选了【输出至报表】的变量的命中情况。



4.3.3. 外呼场景

进入实例管理后在下方选择进入场景管理，在场景管理中可以管理当前外呼实例跟对应的机器人场景和ASR基础模型进行关联的场景。

进行场景

点击场景管理菜单的下方‘新建场景’按钮呼出弹出窗。

新建场景 ×

* 名称:

* 所属行业:

请选择

▼

* 所属场景:

请选择

▼

* 机器人Id:

i

测试

* TTS声音:

艾夏 (温柔女声)

▼

慢

快

* TTS语速:

0

100

* TTS音量:

* ASR基础模型:

普通话模型

▼

ASR定制模型:

描述:

保存

取消

字段说明

- 场景名称必填
- 所属行业必选，目前默认为通用行业
- 所属场景必选，目前默认为通用场景
- 机器人Id必选，可以参考云小蜜控制台->机器人管理->会话接口->业务id进行配置
- TTS声音：表示外呼时语音播报的声音
- TTS语速：可以调节语音播报时的语速快慢
- TTS音量：可以调节语音播报时的声音大小
- ASR基础模型必选，系统默认提供普通话模型供您使用
- ASR定制模型非必选，选择改模型需要先进行定制

- ASR热词非必选
- 描述非必填

编辑场景

在场景列表中选择场景信息右方的编辑按钮即可编辑相应场景

删除场景

在场景列表中选择场景信息右方的删除按钮即可删除相应场景

4.3.4. 外呼号码

您需要通过钉钉（钉钉群号 35956094）或者提交工单联系智能外呼产品团队，将您的外呼号码（需要是在阿里云购买的主叫号码或者通过SIP协议对接的号码）添加到号码管理中。

4.3.5. 外呼历史

外呼平台支持对业务实例下的通话数据，进行跨任务的查看与检索，便于您在业务使用过程的问题定位。

1. 进入【对话历史】页面，可查看当前业务实例下所有的外呼通话数据。
2. 在页面上方搜索区域填写或选择搜索条件，点击【搜索】按钮，可进行相应的数据查询。

本功能支持以下信息的搜索与组合搜索

- 被叫号码、用户ID、所属任务名称、taskid、jobid、sessionid
- 作业状态、通话状态、拒识挂机、有无应答
- 拨打时间、振铃时长、对话完结

支持通话呼叫信息与通话详情的展示

4.3.6. 外呼系统管理

在系统管理中支持查看业务全局的统计信息、全局防骚扰策略配置、同一任务中空号是否外呼开关。

全局信息统计

- 累计外呼次数：当前外呼实例下累计外呼的次数
- 累计通话时长：以单位分钟位统计当前外呼实例下累计通话的时长
- 当前版本号：当前外呼版本的版本号



累计外呼次数
9

累计通话时长（分）
0

全局防骚扰策略

- 全局可外呼时段：所有任务只能在该时间窗口内发起新外呼动作。未完成的外呼任务将顺延至下个时间窗口按顺序执行。多个窗口会取并集。如果选择“周一至周五”，则只能在每周一至周五的既定时间窗口内外呼。

全局可外呼时段

作业窗口 00:00:00  - 23:59:59  [添加窗口](#)

仅周一至周五外呼 ☐


- 业务并发量管理：并发即为同时可以进行外呼作业的电话数量。

业务并发量

授权给该业务并发量 101   路并发

- 被叫号码每日拨打上限：单个被呼叫号码在该业务下每日最多被呼叫的次数，无论是否接通。不可大于5，每日0点重复次数。系统异常的外呼不算在内。如果某个号码超出次数，延至第二天继续。

被叫号码每日拨打上限

单个被叫号码每日最多呼叫 50   次（包含重拨次数）

- 禁呼名单：即黑名单功能，表示该业务下“禁呼名单”中的号码不会被外呼。
- 全局白名单：该业务下白名单中的号码不会受到全局防骚扰策略的约束。

禁呼名单 ⓘ

创建时间	电话号码	创建人	备注	操作
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	添加

全局白名单 ⓘ

创建时间	电话号码	创建人	备注	操作
	<input type="text"/>		<input type="text"/>	添加

接通后延迟放音

设置机器人在电话接通N秒后才开始放音，以解决部分运营商出现的接通后过快播音导致的体验问题。

接通后延迟放音 ⓘ

电话接通后

10

+

-

ms开始放音

同一任务中空号是否外呼开关

当开关开启时，同一任务中，如果某个号码的振铃音被智能识别为空号，则该号码在该任务中不会再被外呼。

同一任务中空号不再外呼 ⓘ

空号不再外呼

- 通话（Task）：包含了一次通话的计划时间，开始时间，结束时间，通话状态，主叫号码，被叫号码等。

5.2. 快速集成

接口对接，快速集成文档参照。

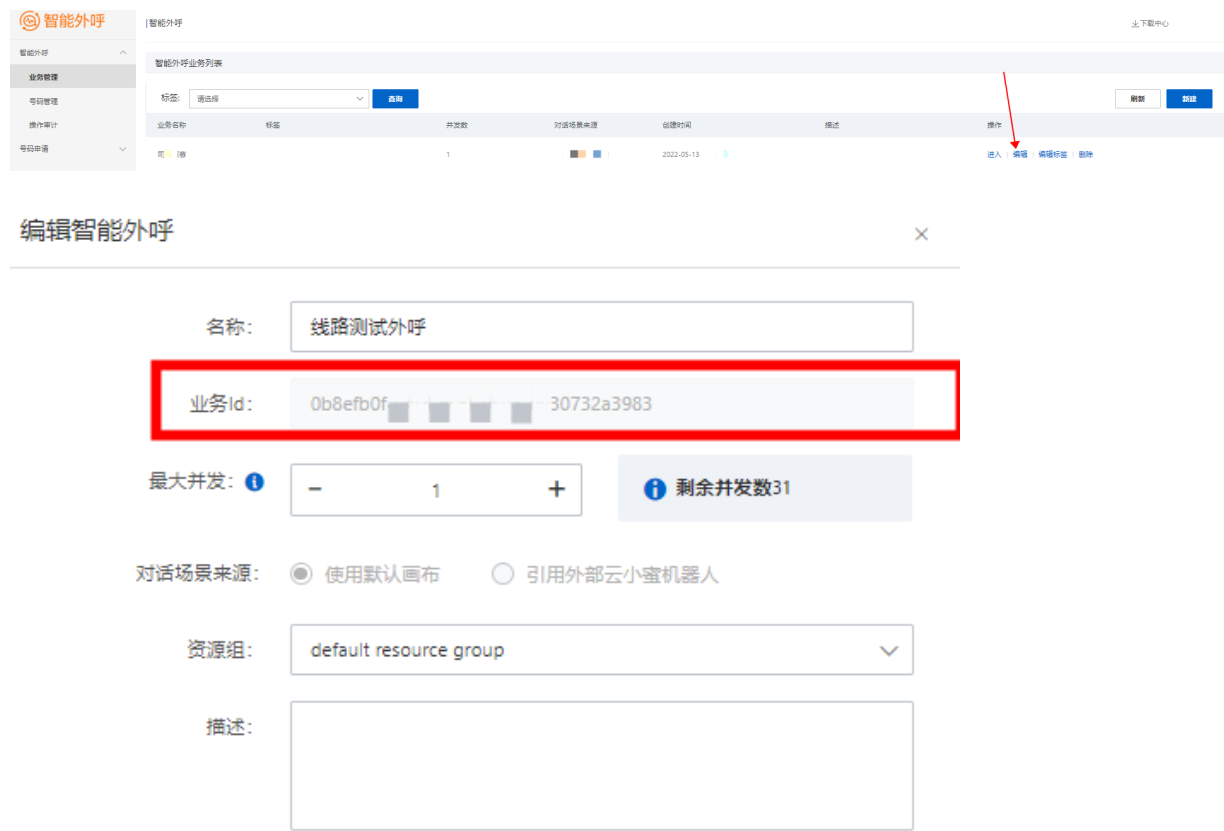
引入SDK依赖

```
<dependency>
  <groupId>com.aliyun</groupId>
  <artifactId>aliyun-java-sdk-outboundbot</artifactId>
  <version>RELEASE</version>
</dependency>
<dependency>
  <groupId>com.aliyun</groupId>
  <artifactId>aliyun-java-sdk-core</artifactId>
  <version>4.5.17</version>
</dependency>
```

获取实例ID和话术ID

参照[用户指南](#)创建外呼实例和外呼话术后，进行获取对应的实例ID及场景ID。获取位置参见下图：

1) 业务管理：找到创建好的业务，点击编辑，会展示实例ID：



2) 场景ID：进入业务，找到场景管理，在所创建的话术场景侧，点击场景ID，即可获取



创建任务组

```
e/**
 * 任务组 (JobGroup) 是任务的逻辑分组, 可以根据业务实际情况, 按照时间或者人群等维度划分.
 */
public class CreateJobGroup {
    public static void main(String[] args) throws ClientException {
        DefaultProfile profile = DefaultProfile.getProfile("cn-shanghai", "<accessKeyId>",
"<accessSecret>");
        IAcsClient client = new DefaultAcsClient(profile);
        CreateJobGroupRequest request = new CreateJobGroupRequest();
        request.setJobGroupName("第一个作业组");
        request.setInstanceId("<InstanceId>");
        request.setScriptId("<ScriptId>");
        request.setStrategyJson(JSON.toJSONString(createStrategy()));
        try {
            CreateJobGroupResponse response = client.getAcsResponse(request);
            System.out.println(JSON.toJSONString(response));
        } catch (ServerException e) {
            e.printStackTrace();
        } catch (ClientException e) {
            System.out.println("ErrCode:" + e.getErrCode());
            System.out.println("ErrMsg:" + e.getErrMsg());
            System.out.println("RequestId:" + e.getRequestId());
        }
    }
}
/**
 * AssignJobs接口也可以传入Strategy参数.
 * Strategy优先级为: AssignJobs > CreateJobGroup.
 * @return
 */
private static JSONObject createStrategy() {
    JSONObject strategy = new JSONObject();
    strategy.put("maxAttemptsPerDay", 3); //号码每天最大呼叫次数
    strategy.put("minAttemptInterval", 10); //未接通情况下的重试时间间隔, 单位为分钟
    strategy.put("name", UUID.randomUUID().toString()); //策略名称
    strategy.put("startTime", System.currentTimeMillis()); //开始时间戳
    strategy.put("endTime", System.currentTimeMillis() + 60 * 60 * 1000L); //结束时间戳
    List<JSONObject> workingTimes = new ArrayList<>(); // 可呼出的时间窗口, 24小时制
    JSONObject workingTime0 = new JSONObject();
    workingTime0.put("beginTime", "09:00:00");
    workingTime0.put("endTime", "12:00:00");
    JSONObject workingTime1 = new JSONObject();
    workingTime1.put("beginTime", "14:00:00");
    workingTime1.put("endTime", "16:00:00");
    workingTimes.add(workingTime0);
    workingTimes.add(workingTime1);
    strategy.put("workingTime", workingTimes);
    return strategy;
}
}
```

批量下发任务

```
/**
 * 可使用AssignJobs循环多次向同一任务组下发任务，每次下发任务数建议25个job.
 */
public class AssignJobs {
    public static void main(String[] args) {
        DefaultProfile profile = DefaultProfile.getProfile("cn-shanghai", "<accessKeyId>",
"<accessSecret>");
        IAcsClient client = new DefaultAcsClient(profile);
        AssignJobsRequest request = new AssignJobsRequest();
        request.setInstanceId("<InstanceId>");
        request.setJobGroupId("<JobGroupId>");
        request.setJobsJsons(createJobsJson());
        try {
            AssignJobsResponse response = client.getAcsResponse(request);
            System.out.println(JSON.toJSONString(response));
        } catch (ServerException e) {
            e.printStackTrace();
        } catch (ClientException e) {
            System.out.println("ErrCode:" + e.getErrCode());
            System.out.println("ErrMsg:" + e.getErrMsg());
            System.out.println("RequestId:" + e.getRequestId());
        }
    }
}
/**
 * JobsJson.N是个List，每个JobJson对应一个联系人(contact)。
 * @return
 */
private static List<String> createJobsJson() {
    JSONObject contact = new JSONObject();
    contact.put("phoneNumber", "135*****");
    contact.put("honorific", "张先生");
    contact.put("name", "张三");
    contact.put("referenceId", UUID.randomUUID().toString());
    List<JSONObject> extras = new ArrayList<>();
    extras.add(new JSONObject().fluentPut("key", "自定义参数1").fluentPut("value", "1"));
;
    extras.add(new JSONObject().fluentPut("key", "自定义参数2").fluentPut("value", "2"));
;

    JSONObject job = new JSONObject();
    job.put("contacts", Collections.singletonList(contact));
    job.put("extras", extras);
    List<String> jobs = new ArrayList<>();
    jobs.add(JSON.toJSONString(job));
    return jobs;
}
}
```

任务完成消息

对于每个外呼任务的呼叫完成状态，智能外呼服务会通过消息队列（**RocketMQ**）的方式通知给调用方。消息中会返回任务Id，外呼任务的状态(接通/无人接听/呼叫失败)等。

消息队列提供两种方式：

- 1. 外呼公共消息队列。接入方订阅消息。外呼系统推送消息到外呼功能消息队列。此时需要提供外呼业务id，外呼技术支持后台进行配置。一个工作日之内返回消息队列配置信息，用于订阅消息。
- 2. 接入方在阿里云购买的RocketMQ服务。接入方订阅消息。接入方提供授权推送消息的权限子账号信息、消息队列的Topic和GroupId。外呼技术支持后台进行配置，配置成功后外呼系统将推送消息到指定的Topic。

数据安全考虑，建议采用第二种。

RocketMQ的购买参见其产品详情页：[产品详情页](#)

订阅RocketMQ消息参见RocketMQ的帮助文档：[帮助文档](#)

消息类型：

消息级别	消息类型	EventType
任务	任务完成	JobComplete
通话	开始呼叫	Dialing
通话	接通通话	CallAnswered
通话	通话结束：挂机或者未接通超时	CallFinished
录音	录音生成成功	RecordingReady

任务级别/通话级别消息体：

```
{
  "eventType": "JobComplete",
  "eventTime": 1588850490334,
  "instanceId": "08a4c460-****-737e069a154f",
  "groupId": "8869f35d-****-9b46437bc0fa",
  "id": "08a4c460-****-737e069a154f",
  "status": "Failed",
  "failureReason": "NoAnswer",
  "extras": [
    {
      "key": "custom",
      "value": "aaa"
    }
  ],
  "contacts": [
    {
      "id": "762c2e16-****-00a0f13372b1",
      "honorific": "test",
      "name": "test",
      "phoneNumber": "11111111",
      "referenceId": "762c2e16-****-00a0f13372b1"
    }
  ],
  "tasks": [
    {
      "id": "60b48efe-****-5d6b70479641",
      "callId": "60b48efe-****-5d6b70479641",
      "planedTime": 1588850490334,
      "actualTime": 1588850490334,
      "endTime": 1588850490334,
      "callingNumber": "123456",
      "calledNumber": "11111111",
      "status": "NoAnswer"
    },
    {
      "id": "60b48efe-****-5d6b70479642",
      "callId": "60b48efe-****-5d6b70479642",
      "planedTime": 1588850590334,
      "actualTime": 1588850590334,
      "endTime": 1588850590334,
      "callingNumber": "123456",
      "calledNumber": "11111111",
      "status": "NoAnswer"
    }
  ]
}
```

录音级别消息体：

```
{
  "eventType": "RecordingReady",
  "eventTime": 1588850490334,
  "instanceId": "08a4c460-***-737e069a154f",
  "groupId": "8869f35d-***-9b46437bc0fa",
  "id": "08a4c460-***-737e069a154f",
  "extras": [
    {
      "key": "custom",
      "value": "aaa"
    }
  ],
  "contacts": [
    {
      "id": "762c2e16-***-00a0f13372b1",
      "honorific": "test",
      "name": "test",
      "phoneNumber": "11111111",
      "referenceId": "762c2e16-***-00a0f13372b1"
    }
  ],
  "recording": {
    "taskId": "60b48efe-***-5d6b70479641",
    "callId": "60b48efe-***-5d6b70479641",
    "duration": 5,
    "fileName": "a.wav",
    "mkvUrl": "https://a.wav",
    "url": "https://a.wav"
  }
}
```

枚举值：

```
# EventType #
任务级别
- JobComplete 任务完成
通话级别
- Dialing 开始呼叫
- CallAnswered 通话接通
- CallFinished 通话结束，挂机或者未接通超时
录音级别
- RecordingReady 录音生成成功
# JobStatus #
- Scheduling(0) 调度中
- Executing(1) 执行中
- Succeeded(2) 成功
- Paused(3) 挂起
- Failed(4) 失败
- Cancelled(5) 已取消
# FailureReason #
- Unknown(0) 未知错误
- NoAnswer(1) 无人接听
- InvalidStrategy(2) 无效的策略，策略配置不正确
- TimeUp(3) 调度时发现超时
- NoStrategy(4) 策略为空没有找到
- CallFailed(5) 呼叫失败
- PerDayCallCountLimit(6) 全局级别的号码每日呼叫次数限制
- ContactBlockList(7) 禁止外呼名单
- EmptyNumber(8) 空号不再外呼
- JobPerDayCallCountLimit(9) 任务级别的号码每日呼叫次数限制
- VerificationCancelled(10) 呼叫前验证不通过取消
- ContactSuspended(11) 止呼
# TaskStatus #
- Executing(0) 正在拨打
- Succeeded(1) 成功
- NoAnswer(2) 无人接听
- NotExist(3) 联系人号码不存在
- Busy(4) 占线
- Cancelled(5) 已经取消
- Failed(6) 呼叫失败
- NotConnected(7) 无法接通
- PoweredOff(8) 关机
- OutOfService(9) 停机
- InArrears(10) 欠费
- EmptyNumber(11) 空号
- PerDayCallCountLimit(12) 超出每日呼叫限制
- ContactBlockList(13) 禁止外呼名单
- CallerNotRegistered(14) 主叫号码未在中继注册
- Terminated(15) 被终止
- VerificationCancelled(16) 呼叫前校验不通过取消
```

5.3. SDK参考

智能外呼机器人SDK请参考：

[点击此处查看SDK详情](#)

5.4. 安全

5.4.1. OutboundBot操作审计日志说明

阿里云 OutboundBot 已与 阿里云 ActionTrail 集成，您可以在 ActionTrail 中查看和检索用户行为日志，同时通过 ActionTrail 将日志投递到日志服务 LogStore 或指定的 OSS Bucket 中，满足实时审计、问题回溯分析等需要。

ActionTrail 中记录的 OutboundBot 操作日志

OutboundBot 的操作审计日志主要包含的是 API 事件，其中 OpenAPI 事件在 ActionTrail 中记录的 eventType 取值为 ApiCall，其含义可以参考 [OutboundBot 的 API 说明](#)。

部分 API 事件目前尚未包含在上述的 API 说明文档中，这些事件的含义参考如下：

事件类型	事件名称	事件含义
ApiCall	GetJobDataUploadParams	获取任务数据上传参数
ApiCall	GetJobTemplateDownloadParams	获取任务模版下载参数
ApiCall	GetJobByPhoneNumber	根据号码获取任务信息
ApiCall	DownloadBasicStatisticsReport	下载基础分析报表
ApiCall	DownloadConversationDetails	下载通话记录报表
ApiCall	DownloadUnreachableContacts	下载未接通联系人列表
ApiCall	GenerateBasicStatisticsReport	生成基础分析报表
ApiCall	GenerateOverallStatisticsReport	生成总体分析报表
ApiCall	ListBasicStatisticsReportSubItems	获取基础分析报表子项列表
ApiCall	ListConversationsWithUnrecognizedIntents	获取通话中未识别的意图列表
ApiCall	ListUnreachableContacts	获取未接通的联系人列表

事件类型	事件名称	事件含义
ApiCall	ListUnrecognizedIntents	获取未识别的意图列表

OutboundBot审计日志样例

```
{
  "ApiVersion": "2019-12-26",
  "RequestId": "BCB013AC-****-****-****-B4A58BDA4FF2",
  "EventType": "ApiCall",
  "UserIdentity": {
    "Type": "ram-user",
    "InvokedBy": "",
    "AccountId": "",
    "UserName": "",
    "PrincipalId": "28040*****67159",
    "AccessKeyId": "LTAI4G*****WE1PducW",
    "Arn": ""
  },
  "AcsRegion": "cn-shanghai",
  "EventName": "AssignJobs",
  "IsBlack": false,
  "RequestParameters": {
    "AcsHost": "*****.aliyuncs.com",
    "JobGroupId": "396a0fa0-****-****-****-76961923a582",
    "StrategyJson": "{\"maxAttemptsPerDay\":1,\"name\":\"9c9bac5b-****-****-****-15678b9c145a\", \"startTime\":1616*****5967, \"endTime\":1616*****5967, \"minAttemptInterval\":3}",
    "ServiceCode": "outboundbot",
    "AcsProduct": "OutboundBot",
    "RequestId": "BCB013AC-****-****-****-B4A58BDA4FF2",
    "JobsJson.1": "{\"contacts\": [{\"phoneNumber\":\"157****9526\", \"name\":\"cancelledCallDriver\", \"referenceId\":\"22faed64-****-****-****-b860140f331d\"}]}",
    "InstanceId": "155913f6-****-****-****-b726aea3d2c8",
    "RegionId": "cn-shanghai",
    "HostId": "*****.aliyuncs.com"
  },
  "EventSource": "*****.aliyuncs.com",
  "ServiceName": "OutboundBot",
  "EventTime": "2021-03-18T07:31:15.978+0000",
  "ReferencedResources": {
  },
  "UserAgent": "AlibabaCloud (Linux; amd64) Java/1.8.0_144-b01 Core/4.5.1 HTTPClient/ApacheHttpClient",
  "EventId": "BCB013AC-****-****-****-B4A58BDA4FF2",
  "ErrorCode": "",
  "ErrorMessage": "",
  "EventVersion": "",
  "SourceIpAddress": "211.151.151.10"
}
```

6.API接口常见问题

1、下发任务的时候，每次都要CreateJobGroup吗？

需要每次创建JobGroup，任务组是外呼任务的逻辑分组，比如同一天的外呼任务，同一批次的外呼任务，可以定义在同一任务组中。针对同一个JobGroup，可以，循环多次调用AssignJobs接口下发任务。为保证AssignJobs的性能，建议每次调用任务数控制在25个。

2、任务完成消息，消息中会返回任务Id怎么和调用方发起的任务返回参数对应

任务完成消息不需要与AssignJobs接口的返回值进行关联。AssignJobs接口的入参中的phoneNumber和referenceId可以与消息体中对应的值做关联。一个Job对应一个联系人，联系人信息中包含了phoneNumber，referenceId（业务对于当前联系人的唯一标识，类似会员号等）等参数。

3、mq接入流程：（a.依赖包版本b.消息类型是否是普通消息）

a MQ依赖的版本参考MQ文档。b普通消息即可。以外：MQ开通以后需要提供如下配置信息，联系管理员进行后台配置。（1）授权了发送消息权限的ram子账号ak和sk。（ak.sk详见https://help.aliyun.com/document_detail/154851.html?spm=a2c4g.11186623.6.569.30301b46Pqbfbfyb）（2）消息队列实例id，GroupId，TopicId。（3）外呼实例id。

4、MQ服务官网列表

<https://www.aliyun.com/product/rocketmq?spm=a2c4g.11186623.2.9.291c2545nsym20>

5、对接后接口调用顺序：

先调用CreateJobGroup，然后调用AssignJobs。具体详见开发者指南，快速集成：
（https://help.aliyun.com/document_detail/166158.html?spm=a2c4g.11186623.6.561.140b59afLUhSYJ）

6、如何知道号码命中标签情况（或者哪个接口提供号码命中标签的情况）：

每个任务呼叫完成会发送任务完成消息。消息中包含了下发任务时候的客户号码以及任务id。拿到任务id，通过DescribeJob就可以获取到当前任务的通话过程中命中的标签信息。DescribeJob中的Summary是当前任务通话过程命中的所有的标签和值。Summary.SummaryName：标签名称 Summary.Content：标签值。Summary中存储的是标签信息。

7、如何订阅消息队列：

参考：https://help.aliyun.com/document_detail/29551.html

7.服务条款

7.1. 阿里云产品及服务协议

阿里云产品服务协议（通用）

版本生效日期：2018年3月16日

提示条款

欢迎您与阿里云计算有限公司（以下简称“阿里云”）共同签署本《阿里云产品服务协议》（下称“本协议”）并使用阿里云服务！

协议中条款前所列索引关键词仅为帮助您理解该条款表达的主旨之用，不影响或限制本协议条款的含义或解释。为维护您自身权益，建议您仔细阅读各条款具体表述。

【审慎阅读】您在同意本协议之前，应当认真阅读本协议。请您务必审慎阅读、充分理解各条款的内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款，这些条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读。如您对协议有任何疑问，可以向客服和相关业务部门进行咨询。

【签约动作】当您阅读并点击同意本协议或以其他方式选择接受本协议后，即表示您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容，并与阿里云达成一致。本协议自您通过网络页面点击确认或以其他方式选择接受本协议之日起成立。阅读本协议的过程中，如果您不同意本协议或其中任何条款约定，请勿进行签约动作。

通用服务条款

1. 签约主体及协议范围

本服务协议是您与阿里云计算有限公司就您使用阿里云服务所签署的服务协议。

2. 服务内容

本条款中“服务”指：阿里云www.aliyun.com网站和客户端（以下单独或统称“阿里云网站”）所展示的、您申请订购且阿里云同意向您提供的服务。

3. 服务费用

3.1. 服务费用将在您订购页面予以列明公示，您可自行选择具体服务类型并按列明的价格予以支付。您可选择先付费或后付费的服务。

3.2. 先付费：

3.2.1. 在您付费之后，阿里云才开始为您提供服务。您未在下单后立即付费的，订单将为您保留7天，7天届满您仍未付费或者7天内阿里云服务售罄的，订单失效，订单失效后阿里云与您就服务所达成的合意失效。

3.2.2. 服务期满双方愿意继续合作的，您至少应在服务期满前7天内支付续费款项，以使服务得以继续进行。

3.3. 后付费：您可先使用后付费。具体扣费规则请查看阿里云网站上的页面展示且以页面公布的后付费服务当时有效的计费模式和标准。

3.4. 阿里云保留在您未按照约定支付全部费用之前不向您提供服务 and / 或技术支持，或者终止服务和 / 或技术支持的权利。同时，阿里云保留对您的欠费要求您按日承担万分之五的违约金以及追究其他法律责任的权利。

3.5. 您完全理解阿里云价格体系中所有的赠送服务项目或优惠活动均为阿里云在正常服务价格之外的一次性特别优惠，赠送的服务项目或优惠活动不可折价、冲抵服务价格。

4. 您的权利和义务

4.1. 成功订购服务后，您有权要求阿里云按照本服务协议以及阿里云网站相关页面所展示的服务说明、技术规范等内容向您提供服务。

4.2. 您订购阿里云的服务后，您可享受免费的售后服务。除此之外阿里云并提供其他付费的技术服务。

4.3. 您应按照阿里云的网站页面提示及本服务协议的约定支付相应服务费用。

4.4. 就阿里云服务的使用应符合阿里云的《[服务使用规则](#)》以及本服务协议。

4.5. 您对自己存放在阿里云平台上的数据以及进入和管理阿里云平台上各类产品与服务的口令、密码的完整性和保密性负责。因您维护不当或保密不当致使上述数据、口令、密码等丢失或泄漏所引起的损失和后果均由您承担。

4.6. 您须依照《网络安全法》、《互联网信息服务管理办法》等法律法规的规定保留自己网站的访问日志记录，包括发布的信息内容及其发布时间、互联网地址（IP）、域名等，国家有关机关依法查询时应配合提供。您将承担未按规定保留相关记录而引起的相应法律责任。

4.7. 为了数据的安全，您应负责您数据的备份工作。阿里云的产品或服务可能会为您配置数据备份的功能或工具，您负责操作以完成备份。

4.8. 您应对您的用户业务数据的来源及内容负责，阿里云提示您谨慎判断数据来源及内容的合法性。您将承担因您的用户业务数据内容违反法律法规、部门规章或国家政策而造成的相应结果及责任。

4.9. 您理解并同意，中华人民共和国的国家秘密受法律保护，您有保守中华人民共和国的国家秘密的义务；您使用阿里云服务应遵守相关保密法律法规的要求，并不得危害中华人民共和国国家秘密的安全。

4.10. 您还应仔细阅读并遵守阿里云在网站页面上展示的相应服务说明、技术规范、使用流程、操作文档等内容（以上简称“操作指引”），依照相关操作指引进行操作。您将承担违反相关操作指引所引起的后果；同时，阿里云郑重提示您，请把握风险谨慎操作。

5. 阿里云的权利、义务

5.1. 阿里云应按照约定提供服务。

5.2. 服务期限内，阿里云将为您提供如下售后服务：

5.2.1. 阿里云将提供7×24电话以及在线工单咨询服务，解答您在使用中的问题；

5.2.2. 阿里云将为您提供故障支持服务，您应通过在线工单申报故障；阿里云将及时就您非人为操作所出现的故障提供支持，但因您的人为原因和/或不可抗力、以及其他非阿里云控制范围内的事项除外。

5.3. 您还可通过阿里云获得其他付费的售后服务，具体详见阿里云的网站相关页面的收费售后服务内容。

5.4. 阿里云仅负责操作系统以下的底层部分及阿里云提供的软件的运营维护，即服务的相关技术架构及阿里云提供的操作系统等。操作系统之上部分（如您在系统上安装的应用程序）由您负责。此外，您自行升级操作系统可能会造成宕机等不良影响，请把握风险并谨慎操作。

5.5. 您了解阿里云无法保证其所提供的服务毫无瑕疵（如阿里云安全产品并不能保证您的硬件或软件的绝对安全），但阿里云承诺不断提升服务质量及服务水平。所以您同意：即使阿里云提供的服务存在瑕疵，但上述瑕疵是当时行业技术水平所无法避免的，其将不被视为阿里云违约。您同意和阿里云一同合作解决上述瑕疵问题。

5.6. 阿里云的某些服务可能具备账户授权管理功能，即您可将您对服务的全部或部分操作权限授权给您指定的一个或多个被授权账户，此种情况下，任一被授权账户下进行的所有操作行为，均将被视为您通过本人账户所进行的行为，都将由您承担相应的责任和由此产生的服务费用。

5.7. 您理解并认可，阿里云将为您提供基于某些服务的安全防护（如“云盾安骑士服务”）以及管理与监控的相关功能及服务（如“云监控”），尽管阿里云对该等服务经过详细的测试，但并不能保证其与所有的软硬件系统完全兼容，亦不能保证其软件及服务的完全准确性。如果出现不兼容及软件错误的情况，您应立即关闭或停止使用相关功能，并及时联系阿里云，获得技术支持。

5.8. 您应理解并同意，阿里云在对服务进行公测、邀测等您免费试（使）用服务期间或免费服务额度内，虽然阿里云会对服务可用性和可靠性提供支撑，但将不对任何服务可用性、可靠性做出承诺，阿里云亦不对您使用或不能使用阿里云服务的工作或结果承担任何责任。阿里云保留日后对该等免费服务收取费用的可能性，收取服务费用之前，阿里云将另行通知您。

6. 用户业务数据

6.1. 阿里云理解并认可，您通过阿里云提供的服务，加工、存储、上传、下载、分发以及通过其他方式处理的数据，均为您的用户业务数据，您完全拥有您的用户业务数据。

6.2. 就用户业务数据，阿里云除执行您的服务要求外，不进行任何未获授权的使用及披露；但以下情形除外：

6.2.1. 在国家有关机关依法查询或调阅用户业务数据时，阿里云具有按照相关法律法规或政策文件要求提供配合，并向第三方或者行政、司法等机构披露的义务；

6.2.2. 您和阿里云另行协商一致。

6.3. 您可自行对您的用户业务数据进行删除、更改等操作。如您释放服务或删除数据的，阿里云将删除您的数据，按照您的指令不再保留该等数据。就数据的删除、更改等操作，您应谨慎操作。

6.4. 当服务期届满、服务提前终止（包括双方协商一致提前终止，其他原因导致的提前终止等）或您发生欠费时，除法律法规明确规定、主管部门要求或双方另有约定外，阿里云仅在一定的缓冲期（以您所订购的服务适用的专有条款、产品文档、服务说明等所载明的时限为准）内继续存储您的用户业务数据（如有），缓冲期届满阿里云将删除所有用户业务数据，包括所有缓存或者备份的副本，不再保留您的任何用户业务数据。

6.5. 用户业务数据一经删除，即不可恢复；您应承担数据因此被删除所引发的后果和责任，您理解并同意，阿里云没有继续保留、导出或者返还用户业务数据的义务。

6.6. 根据您与阿里云协商一致，阿里云在您选定的数据中心存储用户业务数据。阿里云恪守对用户的安全承诺，根据适用的法律保护用户存储在阿里云数据中心的数据。

7. 知识产权

7.1. 在本协议项下一方向对方提供的任何资料、技术或技术支持、软件、服务等知识产权均属于提供方或其合法权利人所有；除提供方或合法权利人明示同意外，另一方无权复制、传播、转让、许可或提供他人使用上述知识成果，否则应承担相应的责任。

7.2. 您应保证提交阿里云的素材、对阿里云服务的使用及使用阿里云服务所产生的成果未侵犯任何第三方的合法权益。阿里云应保证向您提供的服务未侵犯任何第三方的合法权益。

7.3. 如果第三方机构或个人对您使用阿里云服务所涉及的相关素材的知识产权归属提出质疑或投诉，或对您使用的阿里云服务的知识产权的归属提出质疑或投诉，您和阿里云均有责任出具相关知识产权证明材料，并配合对方的相关投诉处理工作。对于因此引起的索赔、诉讼或可能向其提起诉讼，违约方应负责解决，承担费用和损失，以及使另一方免责。

8. 保密条款

8.1. 本服务条款所称保密信息，是指一方（以下简称“接受方”）从对方（以下简称“披露方”）取得的、获知的、或因双方履行本协议而产生的商业秘密（包括财务秘密）、技术秘密、经营诀窍和（或）其他应予保密的信息和资料（包括产品资料，产品计划，价格，财务及营销规划，业务战略，客户信息，客户数据，研发，软件，硬件，API应用数据接口，技术说明，设计，特殊公式，特殊算法等），无论上述信息和资料以何种形式或载于何种载体，无论披露方在披露时是否以口头、图像或书面等方式表明其具有保密性。

8.2. 双方应采取适当措施妥善保存对方提供的保密信息，措施的审慎程度不少于其保护自身的保密信息时的审慎程度。双方仅能将保密信息用于与本协议项下的有关用途或目的。

8.3. 双方保证保密信息仅可在各自一方从事该业务的负责人和雇员范围内知悉，并严格限制接触上述保密信息的员工遵守本条之保密义务。

8.4. 本条上述限制条款不适用于以下情况：

8.4.1. 在签署本协议之时或之前，该保密信息已以合法方式属接受方所有；

8.4.2. 保密信息在通知给接受方时，已经公开或能从公开领域获得；

8.4.3. 保密信息是接受方从与其没有保密或不透露义务的第三方获得的；

8.4.4. 在不违反本协议约定责任的前提下，该保密信息已经公开或能从公开领域获得；

8.4.5. 该保密信息是接受方或其关联或附属公司独立开发，而且未从通知方或其关联或附属公司获得的信息中获益；

8.4.6. 接受方应法院或其它法律、行政管理部门要求（通过口头提问、询问、要求资料或文件、传唤、民事或刑事调查或其他程序）因而透露保密信息；

8.4.7. 接受方为向行政管理部门、行业协会等机构申请某项业务资质、获得某项认定、或符合国家、行业标准/认证，需结合对方情况向前述机构提交材料或进行说明的而披露的信息，在该等情况下，接受方应秉持必要情况下最少披露原则及要求因此获知保密信息的机构按不低于本协议的标准予以保密。

8.5. 您和阿里云都应尽最大的努力保护上述保密信息不被泄露。一旦发现有上述保密信息泄露事件，双方应合作采取一切合理措施避免或者减轻损害后果的产生。如因此给对方造成损失的，应赔偿因此给对方造成的直接经济损失。

9. 服务的开通、终止与变更

9.1. 先付费的服务：

9.1.1. 您付费后服务即开通，开通后您获得阿里云向您发送的登录、使用服务的密钥、口令即可使用服务，服务期限自开通之时起算（而非自您获得登录、使用服务的密钥、口令时起算）；

9.1.2. 以包年包月等固定期限形式售卖的服务，服务期限至订购的期限届满为止；以资源包（或套餐包）形式售卖的服务，服务期限则至您订购的资源包服务期限到期或资源包中的服务被使用完毕为止（以前述二者早发生为准）；

9.1.3. 您应在服务期限内将资源包的服务数量使用完毕，如资源包的服务期限届满，您已订购但未使用完毕的服务将被作废且阿里云将不提供其他替代或补充。

9.1.4. 您对于服务的使用将优先消耗订购的资源包，除法定及双方另行约定外，如资源包中的各项服务使用完毕或者服务期限到期，且您未继续订购资源包服务但持续使用此项服务的，阿里云将视为您使用阿里云以后付费形式售卖的该服务（如有），阿里云将持续计费并根据计费结果予以扣划服务费用。

9.2. 后付费的服务：

除非另有其他约定或您未结清其他应付款项的，您开通服务即可使用阿里云的服务；您应确保您的账户余额充足，以便持续使用服务至法律规定或本服务条款约定的终止情形出现时为止。

9.3. 发生下列情形之一的，服务期限提前终止：

9.3.1. 双方协商一致提前终止的；

9.3.2. 您严重违反本协议（包括，您严重违反相关法律法规规定，或您严重违反本协议项下之任一承诺内容等），阿里云有权提前终止服务直至清除您的全部数据；

9.3.3. 您理解并充分认可，虽然阿里云已经建立（并将根据技术的发展不断完善）必要的技术措施来防御包括计算机病毒、网络入侵和攻击破坏（包括DDoS）等危害网络安全事项或行为（以下统称该等行为），但鉴于网络安全技术的局限性、相对性以及该等行为的不可预见性，因此如因您网站遭遇该等行为而给阿里云或者阿里云的其他网络或服务器（包括本地及外地和国际的网络、服务器等）带来危害，或影响阿里云与国际互联网或者阿里云与特定网络、服务器及阿里云内部的通畅联系，阿里云可决定暂停或终止服务。如果终止服务的，将按照实际提供服务月份计算（不足一个月的按天计）服务费用，将剩余款项（如有）返还。

9.3.4. 阿里云可提前30天在阿里云网站上通告或给您发网站内通知或书面通知的方式终止本服务协议；届时阿里云应将您已预付但未消费的款项退还至您的阿里云账户。

9.4. 您理解并认可，为技术升级、服务体系升级、或因经营策略调整或配合国家重大技术、法规政策等变化，阿里云不保证永久的提供某种服务，并有权变更所提供服务的形式、规格或其他方面（如服务的价格和计费模式），在终止该种服务或进行此种变更前，阿里云将尽最大努力且提前以网站公告、站内信、邮件或短信等一种或多种方式进行事先通知。

10. 违约责任

10.1. 您违反本协议中的承诺、保证条款、服务使用规则或义务的任一内容，或阿里云根据其判断认为您的使用行为存在异常的，阿里云均有权就其情节，根据独立判断并单方采取以下措施中的一种或多种：（1）限制、中止使用服务；（2）终止提供服务，终止本协议；（3）追究您的法律责任；（4）其他阿里云认为适合的处理措施。阿里云依据前述约定采取中止服务、终止服务等措施而造成的用户损失将由您承担。

10.2. 如因您违反有关法律法规或者本协议、相关规则之规定，使阿里云遭受任何损失、受到其他用户、任何第三方的索赔或任何行政管理部门的处罚，您应对阿里云、其他用户或相关第三方的实际损失进行全额赔偿，包括合理的律师费用。

10.3. 您理解且同意，鉴于计算机、互联网的特殊性，下述情况不属于阿里云违约：

10.3.1. 阿里云在进行系统及服务器配置、维护、升级时，需要短时间中断服务；

10.3.2. 由于Internet上的通路阻塞造成您网站访问速度下降。

10.4. 如果因阿里云原因造成您连续72小时不能正常使用服务的，您可终止接受服务，但非阿里云控制之内的原因引起的除外。

10.5. 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、特殊性的损害，包括您使用阿里云服务而遭受的利润损失承担责任（即使您已被告知该等损失的可能性）。

10.6. 在法律允许的情况下，阿里云在本协议项下所承担的损失赔偿责任不超过就该服务过往12个月所缴纳的服务费用的总和。

11. 通知

11.1. 您在使用阿里云服务时，您应该向阿里云提供真实有效的联系方式（包括您的电子邮件地址、联系电话、联系地址等），对于联系方式发生变更的，您有义务及时更新有关信息，并保持可被联系的状态。您接收站内信、系统消息的会员账号（包括子账号），也作为您的有效联系方式。

11.2. 阿里云将向您的上述联系方式的其中之一或其中若干向您送达各类通知，而此类通知的内容可能对您的权利义务产生重大的有利或不利影响，请您务必及时关注。

11.3. 阿里云通过上述联系方式向您发出通知，其中以电子的方式发出的书面通知，包括公告，向您提供的联系电话发送手机短信，向您提供的电子邮件地址发送电子邮件，向您的账号发送系统消息以及站内信信息，在发送成功后即视为送达；以纸质载体发出的书面通知，按照提供联系地址交邮后的第五个自然日即视为送达。

11.4. 你应当保证所提供的联系方式是准确、有效的，并进行实时更新。如果因提供的联系方式不确切，或未及时告知变更后的联系方式，使法律文书无法送达或未及时送达，将由您承担由此可能产生的法律后果。

12. 不可抗力

12.1. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本服务条款的履行不可能、不必要或者无意义的，遭受不可抗力、意外事件的一方不承担责任。

12.2. 不可抗力、意外事件是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方当事人造成重大影响的客观事件，包括自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行等以及社会事件如战争、动乱、政府行为、电信主干线路中断、黑客、网路堵塞、电信部门技术调整和政府管制等。

13. 法律适用及争议解决

13.1. 本协议之订立、生效、解释、修订、补充、终止、执行与争议解决均适用中华人民共和国大陆法律。

13.2. 您因使用阿里云服务所产生及与阿里云服务有关的争议，由阿里云与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向杭州市西湖区人民法院提起诉讼。

14. 附则

14.1. 本协议的附件，以及阿里云在阿里云网站相关页面上的服务说明、价格说明和您确认同意的订购页面（包括产品的专用条款、服务说明、操作文档等）均为本协议不可分割的一部分。如遇不一致之处，以（1）服务说明、价格说明、其他订购页面，（2）专用条款和附件，（3）本协议通用条款的顺序予以适用。

14.2. 如本协议内容发生变动，阿里云应通过提前30天在阿里云网站的适当版面公告向您提示修改内容；如您继续使用阿里云服务，则视为您接受阿里云所做的相关修改。

14.3. 阿里云有权经提前通知将本协议的权利义务全部或者部分转移给阿里云的关联公司。

14.4. 阿里云于您过失或违约时放弃本协议规定的权利，不应视为其对您的其他或以后同类之过失或违约行为弃权。

14.5. 本协议任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条应视为可分的且并不影响本协议其余条款的有效性及可执行性。

14.6. 本协议项下之保证条款、保密条款、知识产权条款、法律适用及争议解决条款等内容，不因本协议的终止而失效。

专用服务条款

1. 【日志服务】

1.1. 自首次欠费之时起，您仍可继续使用阿里云日志服务24小时；如24小时届满，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，阿里云将暂停提供服务、冻结您账户下日志服务的操作，但仍存储您的数据并持续计费；

1.2. 自阿里云暂停服务之时起7日届满（自服务被暂停之日的暂停开始时刻至7日相同时刻为期限届满），您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，则阿里云将会终止本服务条款并停止为您提供服务；同时，您保存在阿里云日志服务的全部数据将会被删除并清空且不可恢复。

2. 【开放搜索服务】

2.1. 开放搜索服务包括预付费和后付费两种付费形式。两种计费模式均以应用实例为单位，对应用实例的实例租用费用、每LCU单价、每GB存储分别计费。

2.1.1 预付费为包年包月使用，您在使用前预先付费购买，使用到期后如您需继续使用的需提前续费。预付费在您支付成功后5日内可无理由退款，超过五天即不支持退款。

2.1.2 后付费为按量付费使用，阿里云将根据您的使用时长，每小时生成一个账单并按照生成订单时的实例规格从阿里云账号扣费。如果您的阿里云账号处于欠费状态，将为您延续24小时的服务时间，并在欠费后的第12小时和第23小时发送通知提醒您尽快续费。

2.2. 如果您在欠费后24小时内成功充值并缴清欠费账单的，您的服务将不会受到停服影响；如果您的欠费状态超过24小时的，阿里云会暂停您的开放搜索服务的部分功能，您可以查看、删除应用，但不能执行暂停应用、上传文件、搜索测试以及索引重建等操作，实例将继续保留，实例租用费用仍然计算；您需成功充值付清欠费账单，方可恢复使用开放搜索服务的所有功能。

2.3. 如果您自欠费之日起的7个自然日内，仍未能补缴所有欠费账单的，则阿里云将在您实际欠费满7个自然日后，终止本服务条款并停止为您提供服务；同时，您保存在阿里云的全部数据将会被删除并清空且不可恢复。

2.4. 您理解并同意，您同步或上传至阿里云的数据，是您所有或被相关权利人授权同意处理的数据，阿里云根据您的指令分析、处理该等数据不会侵犯任何第三方的权利。因任何第三方向阿里云主张未获取授权处理其数据而引起的纠纷及相关后果、责任均应由您负责解决并保证使阿里云免责。

3. 【资源编排】

3.1. 尽管目前使用阿里云资源编排服务您仍不需付费，但您通过资源编排服务获得并使用的阿里云其他付费服务（如按量付费的云服务器等），除非双方另有约定，您应按照该服务届时有效的收费标准向阿里云支付相应服务费用（包括因整体服务编排失败而需全部释放服务时，部分被编排成功的服务在被释放前产生的服务费用），并遵守其服务条款。

4. 【性能测试服务】

4.1. 就包年包月的性能测试服务，服务期到期或者您所购买的使用数量被消耗完毕，则服务终止。就按量付费的性能测试服务，应您及时向您的阿里云账户中充值，以保证服务的持续使用，如您就按量付费服务发生欠费的，自首次发生欠费时，您仍可继续使用服务1个小时，如1个小时届满之时，您仍未充值并清偿所欠欠款的，阿里云将停止为您提供服务。

4.2. 您理解并认可，测试结果是阿里云性能测试服务按照您的指令（包括测试方式、测试对象等）进行测试后所记录的数据，阿里云不对您依据该数据进行的工作及工作结果承担任何责任。

4.3. 您理解并认可，您选定测试目标所在的服务器，因接受了性能测试服务施加的压力，可能会出现不能正常运转等结果，阿里云不对该等结果承担任何责任，同时阿里云提示您审慎选择目标服务器。

4.4. 您保证您有权限对您选定的服务器进行性能测试。

5. 【消息队列服务】

5.1. 预付费的消息队列服务，您确认订单后3日内仍未付费的，则订单失效。

5.2. 预付费实例（企业铂金版、微消息队列），实例到期后，阿里云将暂停为您提供服务，168小时内仍未续费，实例将自动释放，被释放实例与数据均不可恢复。

5.3. 后付费的消息队列服务，当您的账户余额不足以支付账单金额，服务处于欠费状态，且如超过72小时的，阿里云将暂停为您提供服务，即您不能再通过控制台或API访问服务。服务停止后，未处理的消息数据将自动释放，被释放的数据不可恢复。

5.4. 消息队列 Kafka 服务亦适用如上条款。

6. 【全局事务服务】

6.1. 预付费的全局事务服务，您支付服务费后，阿里云将为您提供服务，您在确认订单后3日内仍未付费的，则订单失效。

6.2. 预付费的全局事务服务将在到期时终止，如果您需要继续使用服务的，请您及时续费，阿里云也将尽合理努力提醒您续费；如您未续费的，除服务到期时终止，服务分组的配置信息将在7日届满时释放。

7. 【流计算服务】

包年包月等固定服务期限的项目到期的：

7.1. 项目到期后，如您继续使用阿里云流计算的，您应及时续费；

7.2. 您的服务到期后，如未续费，阿里云将在到期时暂停您就该项目的操作权限，但仍保留该项目、继续存储您的数据7日（自操作权限被暂停之日的暂停开始时刻至第7日相同时刻为期限届满）；如7日届满仍未续费，阿里云将释放您的项目，并删除数据。

8. 【云监控】

8.1. 就收费的包年、包月等固定期限的云监控服务，服务到期则服务终止，如您需继续使用阿里云服务的，您应及时续费；如服务到期后未续费，阿里云将在服务到期时停止您就该服务的操作权限，并在服务停止后7日届满（以服务停止之日的暂停开始时刻至第7日相同时刻为期限届满）时删除您设置的自定义监控时间序列。

8.2. 阿里云的各服务为您提供您服务的使用情况（如您的应用对服务内存的消耗等），您开通了阿里云免费的云监控，即您在开通云监控时同意云监控服务统一在云监控的服务界面向您展示您服务的使用情况。

8.3. 您理解并确认，云监控服务虽然会为您呈现监控数据，但阿里云并不负责您的监控数据进行存储，阿里云按照既定的数据过期规则呈现最新一批的监控数据。就特定结果的监控数据，您虽可以自行设置过期规则，但可能需要额外付费，具体以阿里云官网页面的说明和操作时您确认的页面为准。在监控报告数据过期前，您应及时对该类数据进行迁出或备份。

9. 【数据集成】

9.1. 数据集成，阿里云按小时收取您前一小时的服务费用，如发生欠费的，您仍能继续使用服务24个小时，如24小时仍未续费且付清欠款，则阿里云将停止为您提供服务，已经开始的数据集成任务也将立即终止。

9.2. 您须保证，就您使用阿里云数据集成操作的数据，您需具有合法的权限。

9.3. 您理解并确认，阿里云的数据集成并不为您提供存储数据的空间，您需自行负责数据的存储以及备份。

10. 【自然语言处理】

10.1. 就包月、包年的自然语言处理服务，您应在服务期限内使用完毕服务，服务到期则服务终止，即使您已购买的服务数量仍未被消耗完毕。

10.2. 阿里云尽勤勉义务向您提供服务，但受当时的技术条件等因素的影响和约束，阿里云所提供的技术服务和/或可交付成果物仅仅是当时情况下给出的技术建议，您仍需对采纳或不予采纳阿里云的技术建议，以及采纳该技术建议的工作过程和结果负责。

11. 【云解析 PrivateZone服务】

11.1 就按量后付费形式售卖的云解析PrivateZone服务，您应保证及时向您的账户充值，以保证服务的持续使用，如您发生欠费的：自首次欠费之时起，您仍可继续使用阿里云云解析PrivateZone服务24小时；如24小时届满，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，阿里云将暂停提供服务，但仍保留您配置信息；自您首次欠费发生之时起7日内，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，阿里云将在7日届满（自首次欠费发生之日的暂停开始时刻至第7日相同时刻为期限届满）阿里云将终止服务并清空您的配置信息。

11.2. 您在使用云解析PrivateZone服务时，还应遵守阿里云云解析的《[使用限制](#)》，如违反本规则，阿里云有权根据暂停、终止为您提供服务。

12. 【图形工作站服务】

12.1. 就包年包月的图形工作站服务，服务期到期或者您所购买的使用数量被消耗完毕，则服务终止。如您不再续费，在服务期终止后7日（7X24即168个小时）届满后，阿里云将释放您的实例，并清空您的数据。如您需要继续使用阿里云图形工作站服务，请您在服务到期后7日之前续费，以便保持服务的持续使用。

12.2. 就按量付费的图形工作站服务，您应及时向您的阿里云账户中充值，以保证服务的持续使用，如您就按量付费服务发生欠费的，自首次发生欠费时，您仍可继续使用服务1个小时，如1个小时届满之时，您仍未充值并清偿所欠欠款的，阿里云将停止为您提供服务。在服务期停止后7日（7X24即168个小时）届满，阿里云将释放您的实例，并清空您的数据。

12.3. 就图形工作站的服务，阿里云按照《[图形工作站服务等级协议](#)》的约定为您提供服务。

13. 【密钥管理服务】

13.1. 就按量付费的密钥管理服务，您应及时向您的阿里云账户中充值，以保证服务的持续使用，如您就按量付费服务发生欠费的，自首次发生欠费时，您不可再使用密钥管理服务的新建功能，但仍可继续使用您已创建的服务7日（7×24即168个小时），如7日届满，您仍未充值并清偿所欠欠款的，阿里云将停止为您提供服务。

13.2. 虽然阿里云已经建立了相应的安全机制和措施，但鉴于互联网服务的不可预见性和复杂性以及密钥管理服务的重要性，阿里云郑重提示您，如不再继续使用的密钥，请及时登录管理控制台删除密钥信息。

14. 【视频直播】

14.1 就包年包月以及以资源包形式售卖的视频直播和视频点播服务，服务期到期或者您所购买的资源包使用数量被消耗完毕，则服务终止。

14.2. 就按量付费的视频直播服务，您应及时向您的阿里云账户中充值，以保证服务的持续使用，如您就按量付费服务发生欠费的，自首次发生欠费时，阿里云有权立即将您的服务停止，您充值并清偿所欠欠款的，阿里云将恢复、并继续为您提供服务。

15. 【媒体处理】

15.1 按量后付费的媒体处理服务，如当前您的账户余额不足以支付账单金额，服务处于欠费状态，阿里云将在24小时之内暂停为您提供服务，即您不能再提交任何新的作业，阿里云亦不再为您已提交但等待执行的作业提供媒体处理服务；您正在执行的作业会继续执行直至结束。您在欠费之日15日内（至暂停之时起至360（15 X24）个小时届满）充值补足欠费后，被暂停的媒体处理服务将恢复，您可继续使用阿里云的媒体处理服务；欠费超过15日（至暂停之时起至360个小时届满），您已提交但等待执行的作业将被释放，且数据不可恢复。

15.2. 您理解并确认：阿里云媒体转码服务将根据您依照服务说明设定的规则对您的多媒体文件进行处理，但不负责存储及备份前述多媒体文件，存储及备份是您的责任。您应保证您将及时接收并存储多媒体文件，即您的每个任务完成之后，媒体处理服务将释放并销毁其任务结果，您应在数据释放和销毁前及时存储和备份文件，否则，数据一经销毁将不可恢复，您需自行承担其数据被销毁后引发的后果。

16. 【大数据计算服务】大数据计算服务（简称“MaxCompute服务”）

16.1. 如果您的当前可用余额不足以支付上个计费周期的账单金额，则MaxCompute将处于欠费状态，阿里云将按如下步骤处理，包括暂停您的部分服务，直至终止全部MaxCompute服务：

16.1.1 如果您在欠费后24小时内成功充值并缴清欠费账单的，您的服务将不会受到停服影响，在24小时之内您的服务不受影响；

16.1.2 如果您的欠费状态超过24小时的，阿里云会暂停您的MaxCompute计算服务和下载服务，存储的数据仍会继续保留；您需成功充值付清欠费账单，方可恢复使用MaxCompute的计算服务和下载服务；

16.1.3 如果您自欠费之日起的15日（至暂停之时起至360（15 X24）个小时满）内，仍未能补缴所有欠费账单的，则阿里云将在您实际欠费满15日后，终止本服务并停止为您提供服务；同时，您保存在阿里云的全部数据将会被删除并清空且永不可恢复。

16.2. 您开通大数据计算服务后，应及时使用，如占用服务但不实际使用的且未支付任何服务费用，阿里云将有权回收该等资源。

17. 【机器翻译】

17.1. 就包月、包年（含资源包）的机器翻译服务，您应在服务期限内使用完毕服务，服务到期则服务终止，即使您已购买的服务数量仍未被消耗完毕。

17.2. 阿里云尽勤勉义务向您提供服务，但受当时的技术条件等因素的影响和约束，阿里云所提供的技术服务和/或可交付成果物仅仅是当时情况下给出的技术建议，您仍需对采纳或不予采纳阿里云的技术建议，以及采纳该技术建议的工作过程和结果负责。

17.2. 机器翻译对于翻译结果的准确性和合法性不做保证，不承担翻译中任何错误，遗漏或表达不当引起的责任。您需自己承担使用翻译内容的风险。

17.3. 机器翻译对您键入或者传输的内容自动生成相应的翻译结果，不代表机器翻译或阿里云或其关联公司认同键入、传输的内容和翻译的译文结果。由于您键入或传输的内容或翻译结果造成的侵权或其他的违法违规行为，以及因纠纷、诉讼、仲裁导致的损失，阿里云译均不承担任何法律责任。

18. 【鹿班】

18.1. 鹿班服务，您支付服务费用后，才能使用鹿班服务进而获取鹿班服务为您制作的图片。您亦可以通过SDK方式使用阿里云鹿班服务向您提供的资源包，资源包应在服务器内使用完毕，否则服务期届满服务终止，您将不能继续使用服务即使您已购买的服务数量仍未被消耗完毕。

18.2. 阿里云鹿班服务依据您提供的素材为您提供智能设计服务，鹿班服务就您提供的素材仅用于为您提供服务，就您的素材和设计成果，阿里云不负责存储，请您自行存储并备份。

18.3. 您保证其在使用鹿班过程中您自行复制、编辑、设计、训练、发布、分享的相关素材、图片及其他信息均系用户原创或已获得有效的、完全的授权，不会侵犯任何主体的肖像权、名誉权、知识产权、隐私权等合法权益。由于您的素材造成的侵权或其他的违法违规行为，以及因纠纷、诉讼、仲裁导致的损失，阿里云均不承担任何法律责任。

18.4. 若您通过鹿班购买或获取了鹿班或第三方享有著作权的相关素材、主题等作品授权的，用户保证在合法授权范围内使用作品，对于超出授权范围的使用将另行获取相关权利人的许可。

18.5. 您进一步同意对鹿班和/或鹿班任何部分（软件产品、页面标识、服务品牌、资讯、信息）不进行复制、翻译、修改、适应、增强、反编译、反汇编、反向工程、分解拆卸、出售、转租或作任何商业目的的使用。用户同意约束其有必要使用鹿班的员工、代理、咨询者或顾问遵守前述之义务，并就其违反前述规定的行为对我们负责就如同用户自身违反一样。

19. 【商品微电影智能导演服务】

19.1. 您通过使用阿里云商品微电影智能导演服务将您的素材生成微电影，您需向阿里云支付服务使用费。您支付服务使用费后，方可下载、使用微电影。

19.2. 在微电影中，阿里云除提供生成微电影的技术服务外，仅为您提供微电影音乐（经您点击选择后可应用于您的微电影），其余素材均由您自行提供。微电影音乐的知识产权属于阿里云或相应的权利方（阿里云的授权到期后，阿里云将要求您停止使用、或停止您使用该音乐）。除音乐外，微电影的著作权属于您。

19.3. 对于阿里云向您提供的微电影，您不可将视频中所使用的设计元素（包括图片字体转场特效和音乐等）独立于微电影使用，您的独立使用可能会使阿里云违反与权利人的约定或致使您未获得授权使用，因此，阿里云除有权要求您停止前述使用外，还有权要求您承担给阿里云造成的损失赔偿。

19.4. 您未支付服务费用前，虽然可以生成微电影，但付费是下载和使用的前提，如果您通过其他方式如浏览器源代码、或者录屏等方式获得视频并使用，阿里云将要求您停止使用服务，并将要求您赔偿由此给阿里云造成的损失。

19.5. 阿里云商品微电影智能导演服务虽然可以为基于您素材创作的微电影进行存储，但是存储或备份并非阿里云的责任，您应及时的存储、备份。

19.6. 由于您的素材造成的侵权或其他的违法违规行为，以及因纠纷、诉讼、仲裁导致的损失，阿里云均不承担任何法律责任。

20. 【Data Lake Analytics服务】

20.1 您开通阿里云Data Lake Analytics服务后，您可先行使用，阿里云按照小时向您收取前一小时的服务费用。阿里云将根据您对于服务的使用量进行收费。

20.2. 如你账户余额不足的，阿里云将按如下约定停止服务：

20.2.1 如您账户余额不足以扣划前一小时的服务费用，即欠费，在欠费24小时内，您仍能正常使用Data Lake Analytics服务，24小时届满您仍未充值并足额支付服务费用的，阿里云将停止为您提供Data Lake Analytics服务，但已经在执行中的任务不会停止，直至运行完成（该部分服务费用，您仍应继续向阿里云支付）。

20.2.2 您理解并确认，在异步调用队列中的请求，在您充值恢复服务后，阿里云仍将继续执行，因欠费您异步调用队列的请求将会被阿里云丢弃，被丢弃的请求，您需要重新提交，方可继续执行。

20.3. 您理解并确认，阿里云Data Lake Analytics服务并不负责您提交任务以及使用该服务处理结果的存储，您应及时存储并备份。

20.4. 就您购买的Data Lake Analytics服务，阿里云承诺按照阿里云在官网上公布的《Data Lake Analytics服务等级协议》提供服务。

21.【区块链服务】21.1 您确认区块链服务订单，并支付相应费用后，方可使用服务。服务到期前，您应及时续费，以保证服务的持续使用。21.2. 如果服务到期，且您未能及时续费的，阿里云将在服务到期时为您停止提供服务，具体为：21.2.1. 如果您订购的是BaaS - Hyperledger Fabric组织型资源，服务到期服务即停止，7天内不续费的，将释放实例清除业务数据，数据清除不可恢复。如果您的组织加入了联盟，您的组织同时会被移出联盟。21.2.2. 如果您订购的是BaaS - Hyperledger Fabric联盟型资源，服务到期服务将停止，7天内不续费的，将释放联盟的管控数据，如果联盟中加入了组织的，组织（未到期的情况下）仍将被保留，但您只可进行读操作，不可对该实例进行写操作。21.2.3. 如果您订购的是BaaS - 蚂蚁区块链资源，服务到期服务即停止，7天内不续费的，将释放实例清除业务数据，数据清除不可恢复。

21.2.4. 如果您订购的是BaaS - 可信计算服务，阿里云将许可您使用可信应用TAPP编译工具，您确认并接受《可信应用 TAPP编译工具使用承诺函》，按照承诺条款使用许可软件。

21.2.5. 如果您订购的是BaaS - 分布式身份服务，您同意和理解，阿里云是分布式身份服务的技术提供方，仅为各参与方提供加密工具、技术接口、云存储空间、技术咨询、软硬件平台的运营维护等技术支持服务。阿里云不参与身份认证、发起身份标识创建、可验证声明的颁发和验证或任何您的业务等活动，也不对原始数据的真实性、合法性进行核验或提供任何保证。在任何情况下，分布式身份服务不得被视为阿里云对通过服务取得的任何数据或信息的真实性、合法性作出的任何担保或保证。您理解并同意，在服务到期、服务提前停止、本协议提前终止或您发生欠费时，阿里云将停止您的服务接口权限，您将无法继续上传、查看或核验任何数据或信息，但您曾经上传的相关数据和信息（如有）将继续保留在区块链平台。

22.【弹性容器实例服务】

22.1 弹性容器实例服务您可先开通，后使用。阿里云将每小时自您的阿里云账户中扣划前一小时的服务费用。

22.2 当您的账户余额不足以支付账单金额，服务处于欠费状态时，您不能再创建新的实例，但仍可继续使用您已创建的实例7日（7×24即168个小时），并持续计费。

22.3 如果您自欠费之日起的7日（7×24即168个小时）届满，仍未能补缴所有欠费账单的，则阿里云将在您欠费满7日（7×24即168个小时）时，终止为您提供服务；同时，该实例将被释放并且其中数据会被删除且不可恢复。

23.【码栈】

23.1. 码栈服务以包年包月的形式向您提供，您先付费后使用。就包年包月的服务，服务到期后，如您继续使用阿里云码栈服务的，您应及时续费，如您服务到期后，未选择续费的，阿里云将在到期时停止为您提供服务。

23.2. 码栈服务并不负责存储您的业务数据，您输入的信息或由码栈服务执行获得的结果数据，您应自行负责存储和备份。

23.3.就码栈企业版，您应自行负责运行程序的资源，如硬件服务器或相应操作系统等。

23.4. 在使用码栈之前，您应充分了解、掌握码栈的各项功能，审慎阅读码栈的操作说明和/或使用说明、服务有效期，严格按照码栈的操作说明和/或使用说明进行使用。您理解并确认独立对自己通过码栈实施的行为所引发的后果承担全部责任。如因您使用码栈的行为，导致阿里云或任何第三方为此承担了相关的责任，则您需全额赔偿阿里云或任何第三方的相关支出及损失，包括合理的律师费用。

23.5. 您应对码栈中的服务内容自行加以判断，并承担因使用服务而引起的所有风险，包括因对服务的正确性、完整性或实用性的依赖而产生的风险，除非阿里云故意或重大过失，阿里云无法且不会对因前述风险而导致的任何损失或损害承担责任。

24.【音视频通信】

24.1 就包年包月以及以资源包形式售卖的音视频通信服务，服务期到期或者您所购买的资源包使用数量被消耗完毕，则服务终止。您对于服务的使用将优先消耗订购的资源包，除法定及双方另行约定外，如资源包中的各项服务使用完毕或者服务期限到期，且您未继续订购资源包服务但持续使用此项服务的，阿里云将视为您使用阿里云以后付费形式售卖的该服务（如有），阿里云将持续计费并根据计费结果予以扣划服务费用。

24.2 按量后付费的音视频通信服务，如当前您的账户余额不足以支付账单金额，服务处于欠费状态，您不能新增终端使用欠费的服务，如果欠费后的24小时届满，您仍未充值并结清欠费账单的，阿里云将停止服务（包含不能增加新的终端，以及正在运行的任务将被停止），但在24小时内，对正在通信中的频道以及正在运行中的服务，对应服务将继续执行直到结束。

25.1.以按量付费形式售卖的云存储网关服务，您应及时缴纳服务费用以保证服务的持续使用，如您发生欠费：25.1.1.部署在本地数据中心的云存储网关，自首次欠费之时起，您仍可继续使用云存储网关服务24小时；如24小时届满，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，阿里云将停止提供服务、冻结云存储网关服务的操作，存储在云存储网关本地缓存盘里的数据会继续保留，但数据将无法被读取；如果您支付完成所欠费用，您可以通过云存储网关继续访问保留在本地缓存盘的数据。25.1.2.部署在阿里云上的云存储网关，自首次欠费之时起，您仍可继续使用云存储网关服务24小时；如24小时届满，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，阿里云将暂停提供服务、冻结云存储网关服务的操作，但仍存储您保留在云存储网关缓存盘的数据并持续计费。如自首次欠费发生之时起15日内，您仍未支付所欠服务费用，自首次欠费发生之时起15日届满（自服务被暂停之日的暂停开始时刻至第15日相同时刻为期限届满），阿里云将会停止为您继续提供服务；同时，您保存在云存储网关缓存盘的全部数据将会被删除并清空且永不可恢复。25.2.按资源包售卖或者包年包月的服务到期的，服务用完或者服务到期，如果没有继续订购按资源包售卖或者包年包月的云存储网关的，阿里云将按照通用条款办理，视为您继续订购、使用阿里云以按量收费的云存储网关服务并持续计费。25.3.如果您通过云存储网关使用阿里云对象存储服务(OSS)，您仍需开通、并订购对象存储服务，并另行付费，阿里云将按照对象存储服务的服务条款和服务等级协议提供对象存储服务。25.4.云存储网关提供存储协议转换功能，并不负责您数据的存储，您应妥善存储数据同时阿里云郑重提示您根据业务需求对您数据进行备份。

26.【阿里云数据库专家服务】

26.1. 本条款中“数据库专家服务”指：阿里云向您提供www.aliyun.com网站上所展示的数据库专家服务以及相关的技术及网络支持服务。数据库专家服务是阿里云数据库专家组成的专家团队（以下简称“专家团队”），通过自研的数据库工具与专业的数据库技能相结合的方式向您提供的专业分析、诊断等服务。

26.2. 阿里云专家在提供服务时，您需要保证向阿里云进行必要的数据库授权。阿里云保证按照本协议约定提供服务，不得将采集的任何数据泄露、披露或用于其他目的。

26.3. 您使用数据库专家服务进行服务的实例必须是您具有权限的实例（您自己的、您被授权运维或类似实例）；若您违反该约定的，阿里云有权立即终止您对数据库专家服务的使用，且造成的阿里云及任何第三方的全部损失均由您承担。

26.4.您充分知晓并认可，阿里云尽勤勉义务向您提供服务，但是阿里云所提供的技术服务受项目实施当时的技术条件、网络状态、您的系统状况、服务周期等因素的影响和约束，阿里云所提供的技术服务和/或可交付成果物仅仅是当时情况下给出的技术建议，阿里云不对技术服务和/或可交付成果物的准确性、有效性、可持续性承担任何的担保责任。

27.【智能推荐服务】

27.1 包年包月的智能推荐服务需先付费后使用。您所订购的包年包月实例到期的，如您需继续使用的，您应及时续费。

27.2. 如果您的包年包月实例到期，服务将停止，除了无法获得推荐结果，您将不能执行修改和升级类操作，如、实例名称、配置信息（规格）、数据导入、开启数据训练等，但服务到期后7个自然日内实例仍将保留并计收实例租用费（您仍需支付该部分费用），服务到期后7个自然日内您续费的，服务将恢复，您可继续使用服务，如服务到期后7个自然日届满您未续费的，阿里云将清空实例并释放实例相关数据。

28. 【云解析DNS】

28.1 阿里云提供云解析DNS付费版和免费版，针对阿里云云解析DNS免费版的服务，在适用法律允许的最大范围内，对您因使用或不能使用云解析（免费版）所产生的损害及风险，包括但不限于直接或间接的个人损害、商业赢利的丧失、贸易中断、商业信息的丢失或任何其它经济损失，阿里云均不承担任何责任。

28.2. 您理解并同意，如果您通过阿里云提供的云解析API使用本服务，应当遵守阿里云相关的API使用规则。

28.3. 阿里云付费版云解析DNS提供包年包月的服务，您付费后方可开通使用。如服务到期，但您仍需继续使用的，您应及时续费。服务到期的6个自然日内，您仍可正常使用服务，如6个自然日内仍未续费，阿里云在第7个自然日将云解析DNS付费版自动降级至免费版，同时，阿里云还将释放您付费版服务的解析实例，但不删除付费版DNS集群中的解析数据；在实例释放日后第7个自然日内，阿里云将删除付费版DNS集群中的解析数据。

29. 【运维编排服务】

29.1. 在现阶段，您使用阿里云的运维编排服务，阿里云将不向您收取费用，但不排除阿里云日后进行商业化并向您收取服务费用的可能性。阿里云向您收取费用之前，将提前通知您。

29.2. 在使用运维编排服务过程中，您对模板、任务、动作使用或编排是您自行操作的部分，您将对自行操作的行为及其产生的结果负责；

29.2.1. 阿里云按照您所设定的模板、任务、动作等规则为您创建、修改、管理或释放服务，该类行为亦视为您自行操作的行为，您将对自行操作的行为及其产生的结果负责；

29.2.2. 尽管目前使用阿里云运维编排服务您仍不需付费，但您通过运维编排服务获得并使用的阿里云其他付费服务（除非双方另有约定），您应按照该服务届时有效的收费标准向阿里云支付相应服务费用，并遵守其服务条款。

29.2.3. 您理解并认可，确认本服务条款的同时，您即同意向阿里云开放您的应用程序编程接口（open API），由阿里云用于向您提供您指定的运维编排服务。

29.3. 您理解并同意：在阿里云运维编排服务免费期间，阿里云将不对任何服务可用性、可靠性做出承诺，阿里云亦不对您使用阿里云运维编排服务的工作或结果承担任何责任；但阿里云愿意同您一同合作解决问题，并承诺不断提升服务质量及服务水平。如果出现任何情况，您可拨打技术支持电话将情况报告阿里云，获得技术支持，如果无法解决相关问题，您应停止使用阿里云运维编排服务。

29.4. 对于因电信系统故障、互联网网络堵塞、应用系统/或将被创建的服务本身的原因，包括但不限于服务升级、应用程序编程接口关闭、库存不足、启动时间过长以及不可抗力的原因，致使运维编排服务创建、修改、管理或释放服务失败，就该类失败，阿里云将予以免责。

30 【视频监控服务】

30.1 按量后付费的视频监控服务，如当前您的账户余额不足以支付账单金额，您仍可继续使用服务24小时，如24小时届满您仍未充值并结清欠费账单的，阿里云将停止服务但仍存储您的实例信息，自欠费之日起7日内您仍未充值并结清欠费账单的，阿里云将删除您的实例。

31 【Serverless 应用引擎】

31.1 Serverless 应用引擎您可先开通，后使用，阿里云将每小时自您的阿里云账户中扣划前一小时的服务费用。

31.2 当您的账户余额不足以支付账单金额，服务处于欠费状态时，您不能再创建/扩容新的实例，也不能对已有实例进行部署/重启/变更规格操作，但仍可继续使用您已创建的实例7日（7 X 24即168个小时），并持续计费。

31.3 如果您自欠费之日起的7日（7 X 24即168个小时）届满，仍未能补缴所有欠费账单的，则阿里云将在您欠费满7日（7 X 24即168个小时）时，终止为您提供服务；同时您所创建的实例将被释放并且其中数据会被删除且不可恢复。

32【函数工作流】

32.1 按量后付费的函数工作流服务，如当前您的账户余额不足以支付账单金额，您仍可继续使用服务24小时，如24小时届满您仍未充值并结清欠费账单的，阿里云将停止您新建或者执行新的流程；自欠费之日起7日内您仍未充值并结清欠费账单的，第7日起系统会终止您正在执行的流程；欠费30日后您仍未充值并结清欠费账单的，阿里云将不再存储您的流程和执行过程的信息。

33【IP地理位置库】

33.1 您须保证，对于使用本服务时所获得的反馈结果，只能由您自己使用，不得将反馈结果提供给任何第三方。

33.2 您须保证，对于使用本服务时所获得的反馈结果，您不得用于以形成新的数据库或提升现有数据库准确性等为目的，将反馈结果形成集合或者加入已有集合，或将反馈结果与已有集合进行比对。

33.3 您理解并确认，因运营商对IP使用位置规划经常会发生变动，本产品无法保证在第一时间定位修正IP位置变动信息，使用本服务时所获得的反馈结果可能不准确，阿里云不承诺该反馈结果的准确性，也不对您利用该反馈结果做出的任何进一步行为所导致的损失承担任何责任。

33.4 您须保证，您向阿里云提供的所有数据信息其来源、传输及使用均符合适用的法律法规，不侵害任何第三方的名誉、隐私、个人信息、知识产权和其他合法权益，不违反所有适用的法律法规的禁止性规定。您承诺，不会因本协议项下提供的全部数据信息以及您履约本协议的行为而招致第三方提出任何针对阿里云的请求、索赔、诉讼、仲裁或采取其他类似的法律措施。若因此发生任何争议、纠纷、监管调查或诉讼，由您负责处理，如因此造成阿里云/或阿里云关联公司损失的，应由您负责赔偿。同时，阿里云有权单方解除本协议。如因您的行为给阿里云造成任何负面舆论影响的，应按阿里云指定的方式进行澄清并消除影响，费用由您承担。

33.5. 您使用阿里云本协议项下的服务的业务须为正常的、符合国家法律规定的业务，不得用于从事任何非法业务，且必须用于自有业务用途，不得利用本协议项下阿里云的服务对其他任何第三方的业务提供服务；若您违反该约定，阿里云有权立即终止您对本服务的使用，且造成的阿里云及任何第三方的全部损失均由您承担。

33.6. 阿里云有权对您使用本服务的情况进行审计、访问和查询，您应积极配合并开放接口给阿里云进行查询、访问和审计您对本协议项下阿里云提供的服务使用情况。

33.7. 请注意，离线版商品不支持退款操作，继续后续操作并完成购买代表您已充分认可这一点。

33.8. API&SDK使用规范

33.8.1 API：指应用程序编程接口（Application Programming Interface），是指一些预先定义的函数，目的是提供用户与应用程序之间基于某软件或硬件得以访问一组例程的能力，且用户无需访问源码，或理解内部工作机制的细节。SDK：指软件开发工具包(Software Development Kit)，一般都是一些软件工程师为特定的软件包、软件框架、硬件平台、操作系统等建立应用软件时的开发工具的集合，本协议SDK所指代的范围除了IP地址库OpenAPI外，还包括IP地理位置库离线版所提供的各种版本语言的SDK、加密过的IP地理位置数据库、授权文件等。

33.8.2 阿里云自行独立判断您是否可获得API使用许可，即阿里云许可您创建AccessKey（您可以参见如何获取AccessKey文档）后，您即获得阿里云授予您的一项个人的，免费的，不可转让的、不可转授权的、非排他性的API的使用许可，以使得您通过API获取本服务。

33.8.3 您对API&SDK的访问次数以及访问数据量均应在购买本服务的约定范围内。如发现您试图超过或规避限制，您的API&SDK会被暂时或永久封禁。

33.8.4 您理解并同意，阿里云仅提供应用程序接口或SDK，您应自行编写程序以按您的需求调用本服务，阿里云不对您的编程过程或程序应用结果承担任何责任。

33.8.5 在使用阿里云API&SDK时，您不应有如下行为：

- 修改、翻译、改编、出租、转许可、在信息网络上传播或转让阿里云提供的接口，也不得逆向工程、反编译或试图以其他方式发现阿里云提供的接口的源代码（除阿里云明示许可外）。
- 进行任何破坏或试图破坏网络安全的行为（包括但不限于钓鱼，黑客，网络诈骗，网站或空间中含有或涉嫌散播：病毒、木马、恶意代码，及通过虚拟服务器对其他网站、服务器进行涉嫌攻击行为如扫描、嗅探、ARP欺骗、DOS等）。
- 进行任何改变或试图改变阿里云提供的系统配置或破坏系统安全的行为。
- 未按照本协议及本服务在相关页面上展示的规定、公告内容的行为，或侵犯阿里云及第三方的权利的行为。
- 其它任何违反相关法律法规的行为。

33.8.6 您理解并同意，阿里云保留发布API&SDK后续版本以及要求您获得并使用最新版本的权利。

33.8.7 如因本服务相关服务器或系统维护或升级的需要而需中断或暂停您使用API&SDK，阿里云将尽可能事先进行通告。

33.8.8 您通过API&SDK调用服务的数据以阿里云后台记录数据为准。

33.8.9 您应确保您对本服务API&SDK的使用行为符合本规范的要求、符合国家相关法律法规的要求、并不得损害阿里云的利益。

34【容器镜像服务】 34.1包年包月的容器镜像服务企业版需要先付费后使用。您所订购的包年包月实例到期后，您需要及时续费才能继续使用。34.2如果您的包年包月实例到期后未续费，阿里云将在服务到期时停止您就该服务的操作权限，并在欠费满7日时释放您的企业版实例。

34.3 您承诺使用容器镜像同步服务仅为自用，并且遵守所适用的出口管制等国家法律法规，不得用于从事任何非法目的，也不得利用本协议项下阿里云的服务对其他任何第三方的业务提供服务；若您违反该约定，阿里云有权立即终止您对本服务的使用，并承担由此造成的阿里云或任何第三方的全部损失。

35.1 您在购买时可选择预付费或后付费模式。35.2预付费模式下，您可以选择到期不续费、到期自动续费或到期手动续费。在到达您预先支付的费用覆盖的服务时限时，为服务到期。35.2.1如您需继续使用PAI服务，请您提前续费。您应确保您绑定续费的账户余额充足，如您的账户余额不足以支付预付服务费，则无法进行续费，续费不成功。35.2.2如您未续费或续费不成功的，阿里云将暂停为您提供PAI服务。35.2.3如您在服务到期之日起15个自然日内续费成功，阿里云将恢复为您提供PAI服务，在此期间阿里云可以继续保留相关数据；否则，阿里云将在服务到期满15个自然日起，终止为您提供PAI服务，您保存在阿里云的全部数据将会被删除并清空且永不可恢复。35.3后付费为按量付费使用，您在开通PAI服务后即开始计费，我们将根据您的使用时长，按计费周期出账单并扣费。当您无需使用PAI服务时，请及时操作停用服务以结束计费，否则产生的费用将由您承担。在您操作停用服务后，您应及时恢复使用；如您占用服务但不实际使用，阿里云将有权回收该等资源（包括但不限于删除您保存在阿里云的全部数据）。35.3.1您应确保账户可用余额大于等于上个计费周期的账单金额，以确保阿里云可以成功扣费，否则您将处于欠费状态。35.3.2如您在欠费状态下24小时内成功付费缴清欠费账单的，您的服务将不会受到影响；在欠费的24小时之内您仍可使用PAI服务，且服务持续计费。35.3.3如您的欠费状态超过24小时，阿里云将暂停为您提供PAI服务。如您自欠费之日起15个自然日内续费成功，阿里云将恢复为您提供PAI服务，在此期间阿里云可以继续保留相关数据；否则，阿里云将在您实际欠费满15个自然日起，终止为您提供PAI服务，您保存在阿里云的全部数据将会被删除并清空且永不可恢复。35.4阿里云提醒您提前续费以持续使用PAI服务，或在服务暂停前提前做好数据下载或备份。

36【数据总线】

36.1自您首次欠费之时起，您仍可继续使用阿里云数据总线24小时；如24小时届满，您仍未成功付费并足以支付所欠服务费用的，阿里云将暂停提供服务，但仍存储您的数据并持续计费。

36.2自阿里云暂停服务之时起7个自然日届满（自服务被暂停之日的暂停开始时刻至7个自然日相同时刻为期限届满），您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，则阿里云将会终止本服务条款并停止为您继续提供服务；同时，您保存在阿里云数据总线的全部数据将会被删除清空且不可恢复。

37【专属钉钉产品】

37.1专属钉钉产品的所有权及相关知识产权均归属钉钉（中国）信息技术有限公司和/或其关联公司所有，除本协议明确授权外，钉钉（中国）信息技术有限公司和/或其关联公司对专属钉钉产品本身以及其任何一部分所包含的版权、专利权及任何其它知识产权、其他权利和权益，均予以保留。

37.2购买专属钉钉产品的最终客户有权在合作范围内、非独家的、限定使用数量的、无转授权、不可转让的有限的使用许可。

37.3您应确保您和最终客户不对专属钉钉产品进行反向工程、反汇编、反编译、提取源代码或任何其它形式的转换。

37.4您应确保您和最终用户不改变或删除专属钉钉产品的任何通知及提示（例如：钉钉用户协议（含《钉钉服务协议》、《钉钉隐私权政策》、《法律声明》）、版权通知，开源软件有关通知以及钉钉商标标识），且最终用户在使用专属钉钉前需确认并同意遵守《钉钉服务协议》、《钉钉隐私权政策》、《法律声明》及其他专属钉钉的协议和规则。

38【数据工场服务】数据工场服务（简称“DataWorks服务”）

38.1 DataWorks服务包括预付费和后付费两种付费形式。

38.1.1预付费为包年包月使用，您在使用前预先付费购买，使用到期后将自动释放服务，如您需继续使用，需提前续费。具体释放及续费规则详见38.2。

38.1.2后付费为按量付费使用，我们将根据您的使用时长，按计费周期出账单并扣费。如果您的账号处于欠费状态，将为您延续24小时的服务时间，并在欠费后的第12小时和第23小时发送通知提醒您尽快续费。如果欠费状态超过24小时，则该服务会被停用。

38.2您可以设置预付费服务续费规则为：到期自动续费、到期不续费、到期手动续费。

38.3阿里云将在距离您所选购的增值版本（标准版、专业版、企业版和旗舰版）到期前的第7天、第3天和第1天，分别向您的阿里云主账号绑定手机、邮箱等发送到到期通知。如果您在到期前未续费，则到期后将立即停止各增值版本的功能，并且将其降级为基础版。各版本的特有功能停止规则请参见DataWorks增值版本到期降级功能变化清单。降级后，已创建的任务、代码、函数、规则等DataWorks相关实体将为您保留在基础版内，如果您仍需使用增值版本，请再次登录售卖页重新购买。

38.4阿里云将在距离您所选购的独享资源到期前的7天、3天和1天，分别向您的阿里云主账号绑定手机、邮箱等发送到到期通知。如果您在到期前未续费，则到期后将立即停止订单内资源的服务。独享资源到期后，将为您继续保留7天，如果7天内您仍未完成续费，则该实例将被释放。

38.5您开通DataWorks服务后，应及时使用，如占用服务但不实际使用的且未支付任何服务费用，阿里云将有权回收该等资源。

38.6您理解并同意，使用本服务时，DataWorks会分析您任务运行过程中的数据（如日志数据、访问记录信息等），给您提供分析结果，阿里云不承诺分析结果100%的准确性，仅供参考。请您根据业务实际情况对分析结果中的不良行为进行调整，阿里云不会对您利用分析结果做出进一步行为所导致的损失承担任何责任。

38.7您理解并同意，对于由于电信系统故障、互联网网络堵塞、告警通知流量限制等原因，致使DataWorks的监控报警消息出现滞后、未成功发送等情况，由此造成的损失阿里云将不承担责任。

38.8您理解并授权DataWorks使用您的计算资源，用于安全管理模块的数据识别扫描。

38.9 您理解并授权DataWorks暂存数据识别结果的1条数据作为样例，用于为您提供数据识别结果，以帮助您判断是否需要修正。

38.10 您理解并授权DataWorks使用您的表结构和访问记录信息，用于为您提供数据管理、数据安全等服务。

38.11 DataWorks数据安全服务仅覆盖部分安全层面的分析，不对您的所有安全行为承担任何兜底。

38.12 DataWorks允许您使用自己的计算资源通过各种形式的网络接入作为任务调度资源组或者是数据同步资源组，称之为“自定义资源组”，但是DataWorks并无法保证运行在自定义资源组上的任务能正常执行，以及数据正确的保存和导入导出，任何由于自定义资源组自身及其相关的网络问题导致的各种系统故障，DataWorks均不承担任何责任，同时保留由这些资源组产生的DataWorks或者是阿里云上及以外连带事故的追偿责任。

38.13 您理解并授权DataWorks通过您指定开放的IP白名单对您的计算资源做访问和使用，DataWorks和阿里云对您开放IP白名单引擎的任何非DataWorks和阿里云造成的故障不承担责任。

39【云数据专属集群服务】

39.1 本第“39”条中“服务”或“CDDC服务”特指：阿里云向您提供www.aliyun.com网站上所展示的云数据库专属集群服务（Cloud Database Dedicated Cluster，简称CDDC）以及相关的技术及网络支持服务。

39.2 阿里云仅负责CDDC服务的数据库系统以下底层和阿里云软件（即CDDC的相关技术架构、容器、操作系统、物理机）的运营维护。数据库之上的应用部分由您自行负责并运营维护。

39.3 CDDC服务属于预付费服务，使用到期后将自动释放服务，如您需继续使用，需提前续费。具体释放及续费规则详见39.4。

39.4 您可以设置预付费服务续费规则为：到期自动续费、到期不续费、到期手动续费。

39.4.1 如果您在到期前未续费，则到期后阿里云将暂停提供服务、冻结您账户下CDDC的操作但仍存储您的数据并持续计费。自暂停服务之时起7日届满（自服务被暂停之日的暂停开始时刻至第7日相同时刻为期限届满），您仍未成功续费并足以支付所欠服务费用的，阿里云将终止本服务条款并停止为您继续提供服务；同时，您保存在阿里云的全部数据将会被删除并清空且永不可恢复。

39.4.2 您有权在到期前书面通知阿里云到期不再使用服务，则到期后阿里云将不会继续为您存储您的数据，也不会再计费；届时阿里云将终止本服务条款并停止为您继续提供服务；同时，您保存在阿里云的全部数据将会被删除并清空且永不可恢复。

40【地址标准化】

40.1 您应当确保用户业务数据获取与使用的合法性，以及在获取及使用用户业务数据时已取得有效、充分且必要的授权。您应当对用户业务数据以及您获取或使用用户业务数据是否符合法律法规、部门规章和国家政策的规定进行必要审查，并由您承担由此产生的所有责任。您确认并同意，阿里云不会因为用户业务数据或您获取或使用用户业务数据违反上述约定，而需要承担任何责任。

40.2 您的用户业务数据中可能包含第三方的个人信息。阿里云不会故意识别、提取、搜集或单独储存用户业务数据中可能包含的个人信息，亦不会将您的用户业务数据中可能包含的个人信息和阿里云掌握的其他数据进行关联或融合，阿里云仅会将可能包含个人信息的用户业务数据用于服务改进、优化用途。

41【NAT网关】

41.1.就以包月、包年等固定期限或以资源包形式售卖的NAT网关服务，服务到期未及时续订的，您将不能再继续使用此服务，包月或以资源包形式售卖的NAT网关到期后7天仍

未续费的，阿里云将释放您的NAT网关实例。

41.2.就以包月、包年等固定期限或以资源包形式售卖的NAT网关服务，服务到期未及时续订的，阿里云不会自动开通、创建按量付费的NAT网关服务，请您及时续订或开通按量付费的服务以保证服务的持续使用。

41.3.就按量付费的NAT网关服务：

41.3.1.自首次欠费之时起，您仍可继续使用阿里云NAT网关24小时；如24小时届满，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，阿里云将暂停提供服务，但仍保留您的NAT网关实例；

41.3.2.自您首次欠费发生之时起7日内，您仍未成功充值并足以支付所欠服务费用的，阿里云将在7日届满（自首次欠费发生之日的暂停开始时刻至第7日相同时刻为期限届满）释放您的NAT网关实例。

41.4.就您购买的NAT网关服务，阿里云承诺按照阿里云在官网上公布的《NAT网关服务等级协议》提供服务。

41.5.NAT网关产品升级：

41.5.1.您认可并同意，我们可能不时升级我们的NAT网关服务，升级的形式包括采用新的产品/版本取代原产品/版本，在此情况下，原产品/版本将不再提供。我们会提前至少7天在阿里云官方网站上公告或以其他方式书面通知的方式通知有关升级事宜；

41.5.2.在未经您同意的情况下，NAT网关的升级不会增加您的义务或减少您的权利，但NAT网关产品升级可能需要获取访问您的产品其他资源的权限，例如允许NAT网关服务对您的VPC进行部分操作，此权限的获取方式包括但不限于在您的账号中创建一个服务关联角色。阿里云承诺只会使用该权限进行NAT网关产品升级、配置所必须的操作，不会对您的现有资源产生其他影响，也不会产生额外费用。在每次升级且需要获取权限时，阿里云将使用公告、站内信、短信、邮件等方式通知您。

42【VR成像仪】

42.1.若您通过购买或获取了VR成像仪服务的，用户保证仅限在与阿里云约定的营业场所内为采集空间、商品数据的目的进行使用，阿里云禁止使用VR成像仪进行移动数据、个人信息数据采集或在公共区域采集数据；否则，由此引发的所有风险及后果由用户自行承担、且用户需要承担阿里云因此遭受的全部损失。

42.2.您进一步同意对VR成像仪和/或VR成像仪任何部分不进行复制、翻译、修改、适应、增强、反编译、反汇编、反向工程、分解拆卸、出售、转租或作任何商业目的的使用。用户同意约束其有必要使用VR成像仪的员工、代理等遵守前述之义务，并就其违反前述规定的行为对我们负责就如同用户自身违反一样。

42.3.您承诺使用VR成像仪服务仅为自用，并且遵守所适用的出口管制等国家法律法规，不得用于从事任何非法目的，也不得利用本协议项下阿里云的服务对其他任何第三方的业务提供服务；若您违反该约定，阿里云有权立即终止您对本服务的使用，并承担由此造成的阿里云或任何第三方的全部损失。

43【数据湖构建】

43.1.数据湖构建采用按量付费形式计费，阿里云将每小时自您的阿里云账户中扣划前一小时的服务费用，您应确保账户余额充足，以保证服务的持续使用。

43.2.当您的账户余额不足以支付账单金额，您将处于欠费状态，则阿里云将按本条约定停止您的部分或全部服务，同时未停止的服务将持续计费：

43.2.1.自您欠费之日起7日内，您仍可使用数据湖构建的元数据服务；如您自欠费之日起的7日届满，仍未能补缴所有欠费账单的，阿里云将停止为您提供数据湖元数据服务。

43.2.2.自您欠费之日起，您将无法执行新的入湖作业，已经运行的入湖作业仍可继续执行7日；如您自欠费之日起的7日届满，仍未能补缴所有欠费账单的，阿里云将停止您执行所有入湖作业。

43.2.3.自您欠费之日起，您将无法创建新的入湖模板；如您自欠费之日起的30日届满仍未能补缴所有欠费账单的，阿里云将清空您的全部入湖模板。

44【智能外呼机器人】

44.1 您应当确保：(i)用户业务数据处理（包括但不限于：获取、使用、处理与传输等，以下合称“处理”）的合法性，以及(ii)在处理用户业务数据时已取得有效、充分且必要的授权，未侵犯任何第三方的合法权益。您应当对用户业务数据以及您处理用户业务数据是否符合法律法规、部门规章和国家政策的规定进行必要审查，并由您承担由此产生的所有责任。您确认并同意，阿里云不会因为用户业务数据或您处理用户业务数据违反上述约定，而需要承担任何责任。

44.2 您在使用本服务时，必须确实遵守所有可适用的法律法规、部门规章与国家政策（包括但不限于：《综合整治骚扰电话专项行动方案》相关要求），且禁止将本服务用于商业营销类、恶意骚扰类和违法犯罪类骚扰电话等用途或业务。若阿里云发现您使用本服务时，违反任何法律法规、部门规章、国家政策或本协议约定，阿里云有权根据您在使用本服务过程发生的违约情况以及给阿里云造成的损失，要求您赔偿全部损失、停止服务及/或解除本协议，并要求您承担由此产生的所有责任。

44.3 您确认并同意，阿里云有权（但无义务）对您提交的外呼模板内容（以下称“外呼模板内容”）进行审核，对于未审核通过的外呼模板内容，阿里云将通过技术手段限制使用，且阿里云有权单方判断和决定外呼模板内容是否违反本协议约定，并有权拒绝发送违反法律法规、部门规章、国家政策或本协议约定的信息内容。阿里云对外呼模板内容审核通过，并不意味着对外呼模板内容的认可，阿里云不对外呼模板内容或您发送的任何信息承担任何责任；一经发现您发送任何违反法律法规、部门规章、国家政策或本协议约定的信息，阿里云有权采取相应措施（包括但不限于：立即停止提供本服务、封停账号以及加入黑名单等），并有权视情节轻重要求您限期整改、暂停业务直至单方面解除本协议等。

44.4 您确认并同意，本服务包含录音功能，若您使用本服务的录音功能则需获得被录音方的同意及授权，并由您承担由此产生的所有责任。