

云联络中心 购买指南



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

文档目录

购买指南

语音通话计费

计费概述

企业资质提交指引

电话号码购买指引

通信套餐包购买指引

语音识别套餐包购买指引

电话业务接入准则

电话号码外呼规则

在线会话计费

查看账单

退费指引

购买指南

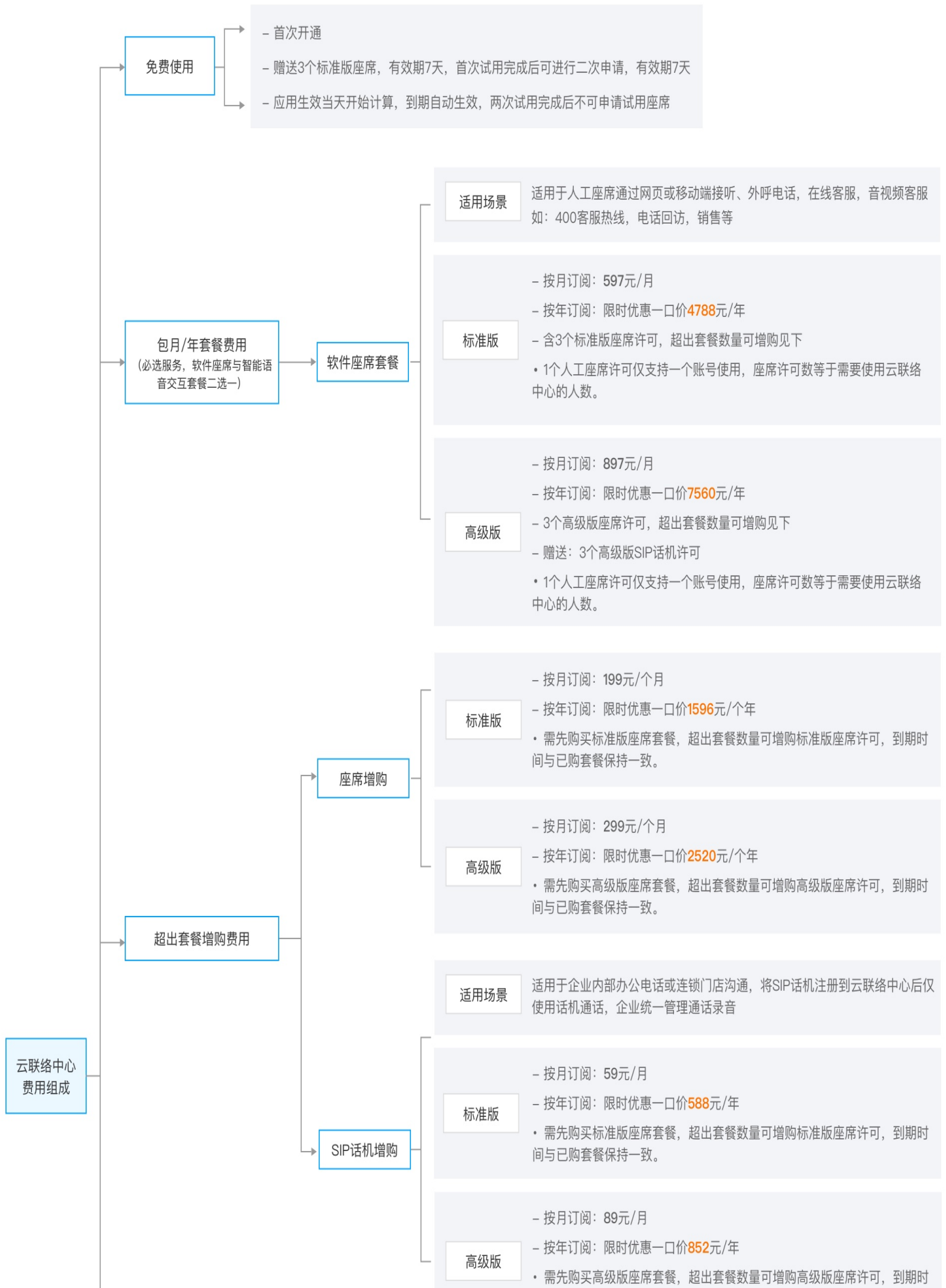
语音通话计费

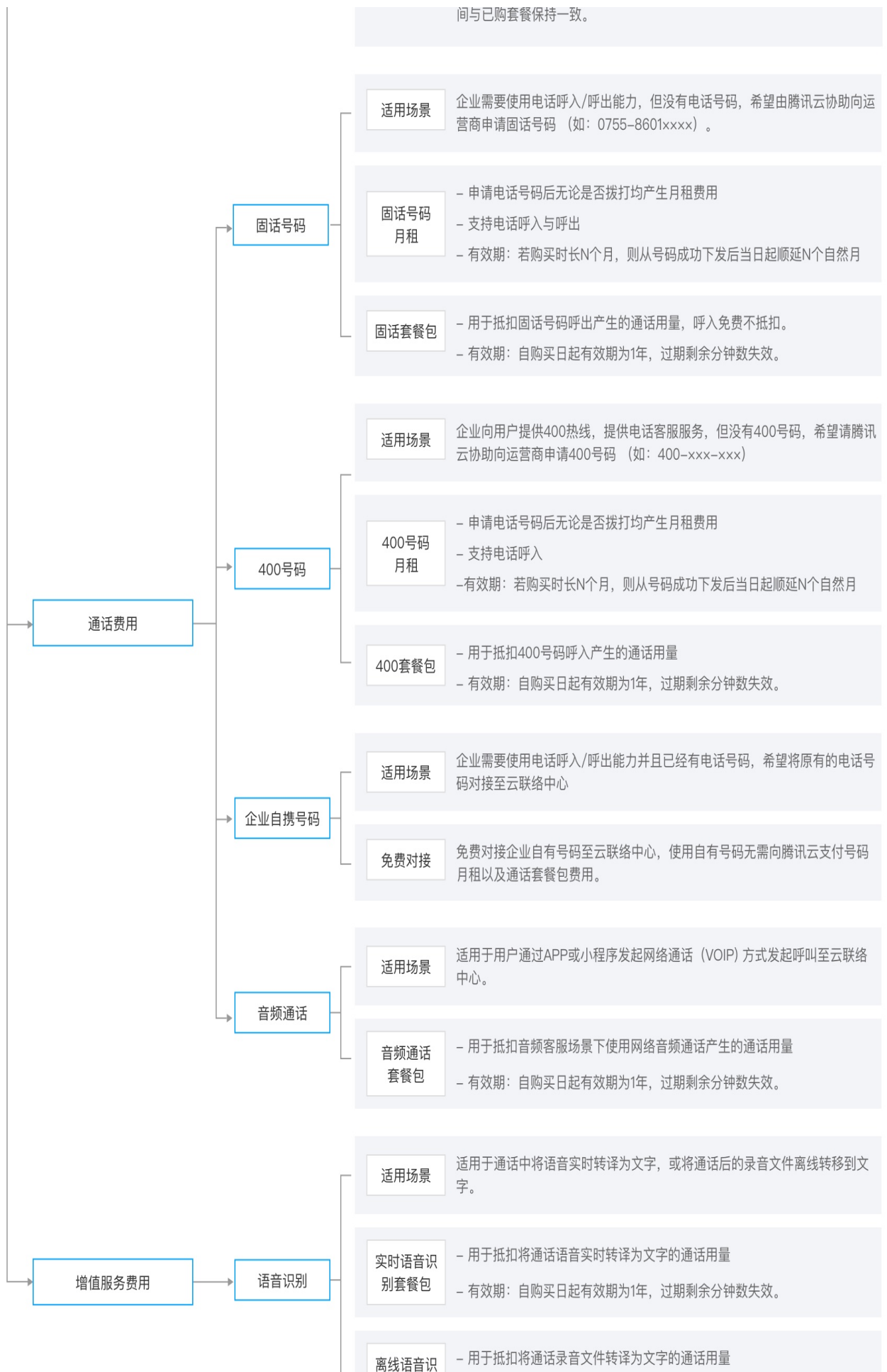
计费概述

最近更新时间：2025-05-12 16:49:22

计费组成

腾讯云联络中心 TCCC 的服务项根据服务类型划分为四大类：**包年包月套餐费用**、**超出套餐增购费用**、**通话费用**以及**增值服务费用**。





别套餐包 - 有效期：自购买日起有效期为1年，过期剩余分钟数失效。

免费试用

- 首次开通腾讯云联络中心 TCCC 应用，可获赠3个标准版座席许可，有效期7天（试用完成后可再申请7天试用，从应用生效当天创建实例开始计算），两次座席试用申请完后不可申请试用，到期后自动失效。
- 若您首次开通需要试用的座席数量超出免费赠送的数量3个，超出部分需付费购买。

包年包月套餐费用

- 腾讯云联络中心包年包月套餐为产品使用基础必选套餐，套餐支持按年订阅或按月订阅；
- 您可根据业务场景为不同应用（SDKAppID）选择软件座席套餐，版本分为标准版和高级版，可解锁不同功能。

软件座席套餐

软件座席套餐适用于人工座席通过网页或移动端接听、外呼电话，在线客服，音视频客服，如：400客服热线，电话回访，销售等。版本对比如下：

对比分类	对比项	标准版	高级版
	价格	<ul style="list-style-type: none"> 按年订阅： 7164元/年 按月订阅： 597元/月 	<ul style="list-style-type: none"> 按年订阅： 10764元/年 按月订阅： 897元/月
	座席许可数量 (按需要使用的账号数计算需采购的座席数量)	3个	3个
融合通信功能	电话呼入/呼出	✓	✓
	在线会话	✓	✓
	网络音视频通话	✓	✓
座席适用平台/端	Web 接听/呼出 (支持集成 Web JSSDK)	✓	✓
	SIP 话机接听/呼出 (SIP 话机注册)	✓	✓
	App 接听/外呼 (支持集成 Android、iOS、	✓	✓

	uni-app SDK)		
	小程序 SDK/含 UI 组件外呼	✓	✓
	小程序在线客服接待	✓	✓
电话客服与销售	软电话		
	通话保持/取回	✓	✓
	静音/解除静音	✓	✓
	直接转接 (至指定技能组/座席)	✓	✓
	咨询转接 (至指定技能组/座席)	-	✓
	转外线(三方通话)	-	✓
	转内线分机	-	✓
	通话中收号	-	✓
	自助服务	-	✓
	加微任务	-	✓
	通话监听	-	✓
	号码保护		
	掩码保护	✓	✓
	映射 ID 保护	-	✓
	呼入 IVR		
	放音	✓	✓
	分支	✓	动态分支
	转人工	✓	技能组溢出、指定座席优先、队列优先级、开启转人工失败节点
	满意度评价	✓	存储按键信息到变量、存储评价信息到变量

工作时间判断	✓	✓
转内线	-	✓
转外线	-	✓
收号	-	✓
语音信箱	-	✓
语音识别导航	-	✓
接口调用	-	✓
条件判断	-	✓
IVR 版本管理	-	✓
呼入路由分配		
按客服空闲时长分配	✓	✓
按客服接入电话数量分配	✓	✓
按技能组客服优先级分配	✓	✓
上次接入人优先	✓	✓
呼出相关		
一键双呼	✓	✓
外呼记忆（优先上次外呼座席）	✓	✓
按相同归属地匹配	-	✓
呼出 IVR	-	✓
服务记录与录音		
通话数据 CDR （在线查看或导出/API拉取/订阅推送）	✓	✓
通话录音（在线播放或下载/API拉取/订阅推	✓	✓

	送)		
	SIP 话机注册		
	SIP 话机注册	✓	✓
	分机号互转	✓	✓
	SIP 话机绑定座席	-	✓
办公协作	内部通话		
	内部通话	✓	✓
	内部 IM 会话	✓	✓
	企业微信办公电话	-	✓
在线客服	用户接入渠道		
	微信公众号、小程序、网站、H5（开箱即用）	✓	✓
	与即时通信 IM 互通	✓	✓
	UIKit 自定义开发（Web/H5、小程序、Android/iOS）	-	✓
	会话导航		
	消息发送	✓	✓
	分支	✓	✓
	工作时间判断	✓	✓
	转人工	✓	✓
	表单信息收集	-	✓
	接口调用	-	✓
	条件判断	-	✓
	会话路由分配		
	先进先出分配	✓	✓

	按技能组客服优先级分配	✓	✓
	在线会话功能		
	多种消息类型（文字、图片、文件）	✓	✓
	满意度评价	✓	✓
	快捷回复	✓	✓
	服务与聊天记录		
	会话服务记录	✓	✓
	会话聊天详情	✓	✓
音频客服 (网络方式)	用户接入		
	跳转小程序	✓	✓
	Native SDK (Android、iOS)	-	✓
	呼入 IVR		
	放音	✓	✓
	分支	✓	✓
	转人工	✓	技能组溢出、指定座席优先
	满意度评价	✓	存储按键信息到变量、存储评价信息到变量
	工作时间判断	✓	✓
	转内线	-	✓
	转外线	-	✓
	收号	-	✓
	语音信箱	-	✓
	语音识别导航	-	✓
接口调用	-	✓	

	条件判断	-	✓
视频客服 (网络方式)	用户接入		
	跳转小程序	✓	✓
	Native SDK (Android、iOS)	-	✓
	服务记录		
	视频通话数据 CDR (在线查看或导出/API 拉取/订阅推送)	✓	✓

超出套餐增购费用

对于使用超出包年或包月套餐中的许可数量时，需额外增购许可。增购项目可分为座席增购、SIP 话机许可增购，对应说明如下：

增购类目	增购计费项	价格	说明
座席增购	标准版-座席增购	<ul style="list-style-type: none"> 按年订阅：2388元/个/年 按月订阅：199元/个/月 	<ul style="list-style-type: none"> 标准版增购需先购买标准版软件座席套餐，高级版增购需先购买高级版软件座席套餐。 增购项目到期日与已购套餐到期日一致。
	高级版-座席增购	<ul style="list-style-type: none"> 按年订阅：3588元/个/年 按月订阅：299元/个/月 	
SIP话机增购	标准版- SIP 话机增购	<ul style="list-style-type: none"> 按年订阅：708元/个/年 按月订阅：59元/个/月 	
	高级版- SIP 话机增购	<ul style="list-style-type: none"> 按年订阅：1068元/个/年 按月订阅：89元/个/月 	

通话费用

固话号码

号码类型	号码月租价格	说明	
固话号码月租	50元/个月	<ul style="list-style-type: none"> 通过 云联络中心控制台 申请固话号码，下发号码后无论是否通话都会产生号码月租费用 固话号码：电话呼入与呼出 	
套餐包类型	套餐包通话时长（分钟）	套餐内单价（元/分钟）	套餐包价格（元）
固定号码呼出固定套餐包	10000	0.145	1450
	30000	0.142	4260
	50000	0.138	6900
固定号码呼出自定义套餐包	0 – 10000 分钟（不含 10000 分钟）	0.15	<ol style="list-style-type: none"> 套餐包内单价 × 套餐包内分钟数 最低为5000分钟，每千分钟为最小购买单位 通信套餐包可直接抵扣使用腾讯云联络中心提供的号码产生的呼入/呼出通信费用。固话号码呼入免费。通话不足一分钟按一分钟计算。 如您在呼入场景下使用座席手机接听（双呼）、转外线能力，需使用有呼出能力的固话号码呼叫座席手机、外线号码，此时固话号码呼出将产生费用，该费用通过固话呼出套餐包抵扣。 套餐包自购买日起有效期为1年，过期剩余分钟数失效。 <p>注意：通信套餐包绑定到账号上，套餐包内分钟数可由账号下所有固话号码共享使用。</p>
	10000 – 30000 分钟（不含 30000 分钟）	0.145	
	30000 – 50000 分钟（不含 50000 分钟）	0.142	
	50000分钟以上	0.138	

400号码

号码类型	号码月租价格	说明
------	--------	----

400号码月租	108元/个月	<ul style="list-style-type: none"> 通过 云联络中心控制台 申请400号码，下发号码后无论是否通话都会产生号码月租费用 400号码：仅呼入 	
套餐包类型	套餐包通话时长（分钟）	套餐内单价（元/分钟）	套餐包价格（元）
400号码呼入固定套餐包	10000	0.148	1480
	30000	0.145	4350
	50000	0.14	7000
400号码呼入自定义套餐包	0 – 10000 分钟（不含 10000 分钟）	0.15	<ol style="list-style-type: none"> 套餐包内单价 × 套餐包内分钟数 最低为5000分钟，每千分钟为最小购买单位 套餐包自购买日起有效期为1年，过期剩余分钟数失效 注意： 通信套餐包绑定到账号上，套餐包内分钟数可由账号下所有固话号码共享使用。
	10000 – 30000 分钟（不含 30000 分钟）	0.148	
	30000 – 50000 分钟（不含 50000 分钟）	0.145	
	50000分钟以上	0.14	

音频通话

套餐包类型	套餐包通话时长（分钟）	套餐内单价（元/分钟）	说明
音频通话套餐包	0 – 10000 分钟（不含 10000 分钟）	0.03	<ol style="list-style-type: none"> 套餐包内单价 × 套餐包内分钟数 最低为1000分钟，每千分钟为最小购买单位 套餐包自购买日起有效期为1年，过期剩余分钟数失效
	10000分钟以上	0.025	

增值服务费用

实时语音识别套餐包

套餐包类型	套餐包时长（分钟）	套餐内单价（元/分钟）	套餐包价格（元）
-------	-----------	-------------	----------

实时语音识别固定套餐包	60000	0.03	1800
	600000	0.025	15000
实时语音识别自定义套餐包	0 – 60000 分钟（不含 60000 分钟）	0.05	1. 套餐包内单价 × 套餐包内分钟数 2. 最低为1000分钟，每千分钟为最小购买单位 3. 套餐包自购买日起有效期为1年，过期剩余分钟数失效
	60000 – 600000 分钟（不含 600000 分钟）	0.03	
	600000 分钟以上	0.025	

离线语音识别套餐包

套餐包类型	套餐包时长（分钟）	套餐内单价（元/分钟）	套餐包价格（元）
离线语音识别固定套餐包	60000	0.02	1200
	600000	0.0167	10020
离线语音识别自定义套餐包	0 – 60000 分钟（不含 60000 分钟）	0.025	1. 套餐包内单价 × 套餐包内分钟数 2. 最低为1000分钟，每千分钟为最小购买单位 3. 套餐包自购买日起有效期为1年，过期剩余分钟数失效
	60000 – 600000 分钟（不含 600000 分钟）	0.02	
	600000 分钟以上	0.0167	

企业资质提交指引

最近更新时间：2024-12-02 10:01:22

提交资料前提条件

1. 注册 [腾讯云账号](#)，并完成 [企业实名认证](#)。
2. 已开通 [腾讯云联络中心应用](#)。

操作步骤

- **步骤1：** [准备企业资质材料](#)。
- **步骤2：** [提交企业资质材料](#)。
- **步骤3：** [进行合同签署](#)。

步骤1：准备企业资质材料

根据运营商要求，您需先提交企业资质材料并通过审核，审核通过后可以申请号码。需要准备的企业资质审核材料如下。

ⓘ 说明：

您可根据申请人身份选择需要准备的材料，分为公司法定代表人与经办人（受法定代表人委托）两种身份。

1. 当申请人身份为公司法定代表人时，可按下表所示准备材料：

序号	材料名称	材料说明	示例	模板下载
1	营业执照扫描件(加盖公司公章)	需要加盖公司公章	营业执照扫描件示例	-
2	法定代表人身份证正反面扫描件（加盖公司公章）	需要加盖公司公章	法定代表人身份证正反面扫描件示例	-
3	法定代表人手持身份证照	-	法定代表人手持身份证照示例	-
4	法定代表人手机号码实名认证	需要下载手机号所属运营商的app，单击个人主页获取	经办人手机号码实名认证示例	-
5	电话受理单（加盖公司公章）	需要加盖公司公章	电话受理单填写示例	下载电话受理单模板

6	安全合规使用承诺书 (加盖公司公章)	需要签字并加盖公司公章	安全合规使用承诺书示例	下载安全合规使用承诺书
7	公司授权函 (签字并加盖公司公章)	需要签字并加盖公司公章	公司授权函示例	下载公司授权函
8	通话话术文件 (加盖公司公章)	需要加盖公司公章	通话话术受理单示例	下载通话话术受理单模板

2. 当申请人身份为**经办人 (受法定代表人委托)**时, 可按下表所示准备材料:

序号	材料名称	材料说明	示例	模板下载
1	营业执照扫描件 (加盖公司公章)	需要加盖公司公章	营业执照扫描件示例	-
2	法定代表人身份证正反面 扫描件 (加盖公司公章)	需要加盖公司公章	法定代表人身份证正反面扫描件示例	-
3	法定代表人手机号码实名认证	需要下载手机号所属运营商的 App, 单击个人主页获取	经办人手机号码实名认证示例	-
4	经办人身份证正反面 扫描件 (加盖公司公章)	需要加盖公司公章	经办人身份证正反面扫描件示例	-
5	经办人手持身份证照	-	经办人手持身份证照示例	-
6	经办人手机号码实名认证	需要下载手机号所属运营商的 App, 单击个人主页获取	经办人手机号码实名认证示例	-
7	委托授权书 (加盖公司公章)	需要加盖公司公章	委托授权书示例	下载委托授权书
8	电话受理单 (加盖公司公章)	需要加盖公司公章	电话受理单填写示例	下载电话受理单模板
9	安全合规使用承诺书 (加盖公司公章)	需要签字并加盖公司公章	安全合规使用承诺书示例	下载安全合规使用承诺书
10	公司授权函 (签字并加盖公司公章)	需要签字并加盖公司公章	公司授权函示例	下载公司授权函

11	通话话术文件（加盖公章）	需要加盖公章	通话话术受理单示例	下载通话话术受理单模板
----	--------------	--------	---------------------------	-----------------------------

步骤2：提交企业资质材料

1. 进入 [腾讯云联络中心 TCCC 控制台](#)，单击[添加企业资质](#)进行企业资质提交。



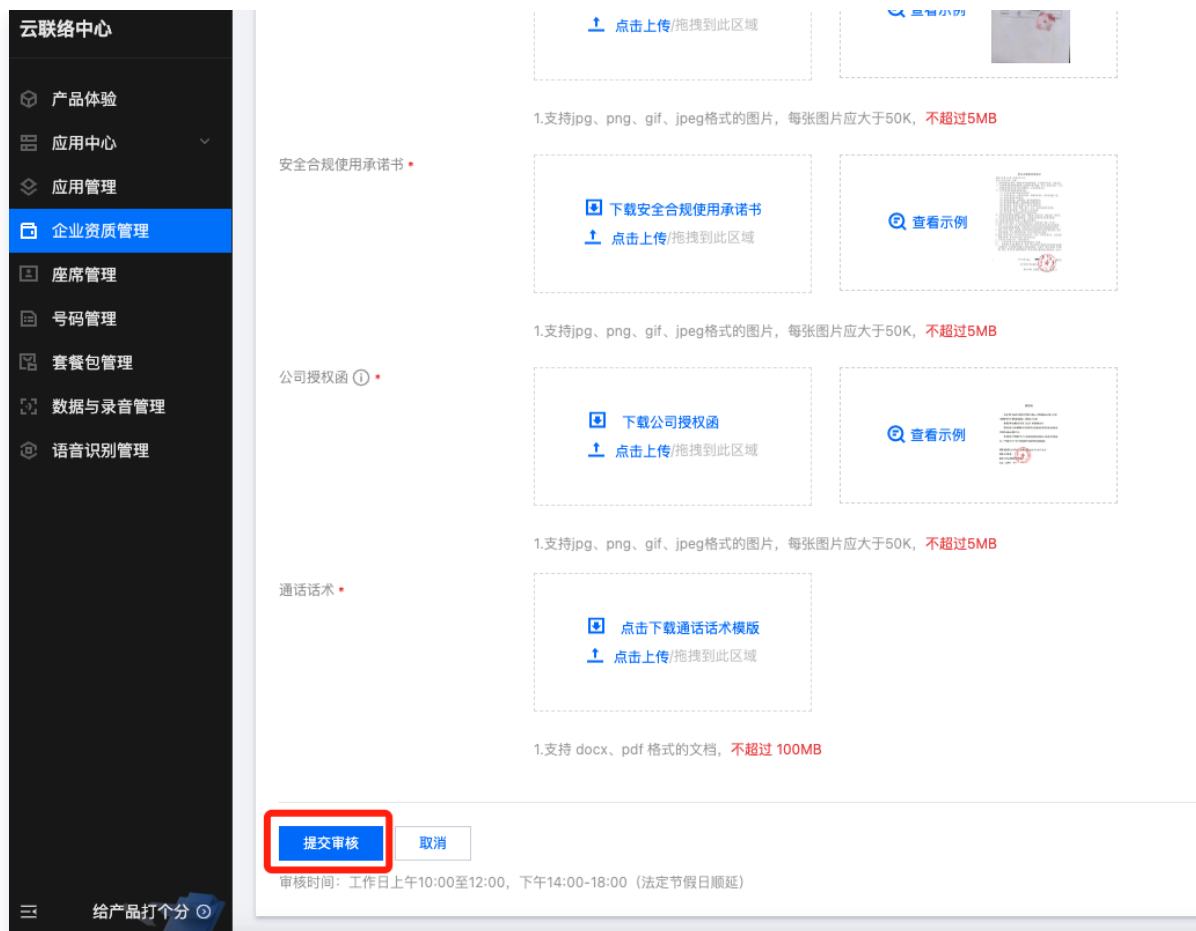
2. 选择申请人身份后，在页面中按要求填写企业资质信息并上传企业资质材料

⚠ 注意：

在首次填写企业资质信息时，请务必保证企业资质信息与腾讯云认证的企业资质信息保持一致，否则将无法提交。

同时也要保证法定代表人/经办人的姓名与手机号的有效性，否则可能影响后续合同步骤的签署。

3. 资料填写完毕后，单击页面下方[提交审核](#)提交材料



您可在腾讯云联络中心控制台 [企业资质管理](#) 页面查看审核状态，审核通过后可进行下一步，如未审核通过可根据备注信息，对材料信息进行修改后再次提交审核。

说明:

审核时间: 管理员审核需3-5个工作日，审核时间为工作日上午10:00-12:00与下午的14:00-18:00。



如果之前已经存在审核通过的企业资质，提交企业资质审核通过后，审核状态会更新为**审核通过**，此时代表该企业资质提交已完成全部流程，无须进行步骤3：电子签合同签署。



首次提交企业资质，审核通过后状态会更新为已审核通过，待签署合同，则需要进行下方的步骤3：电子签合同签署。



步骤3：电子签合同签署

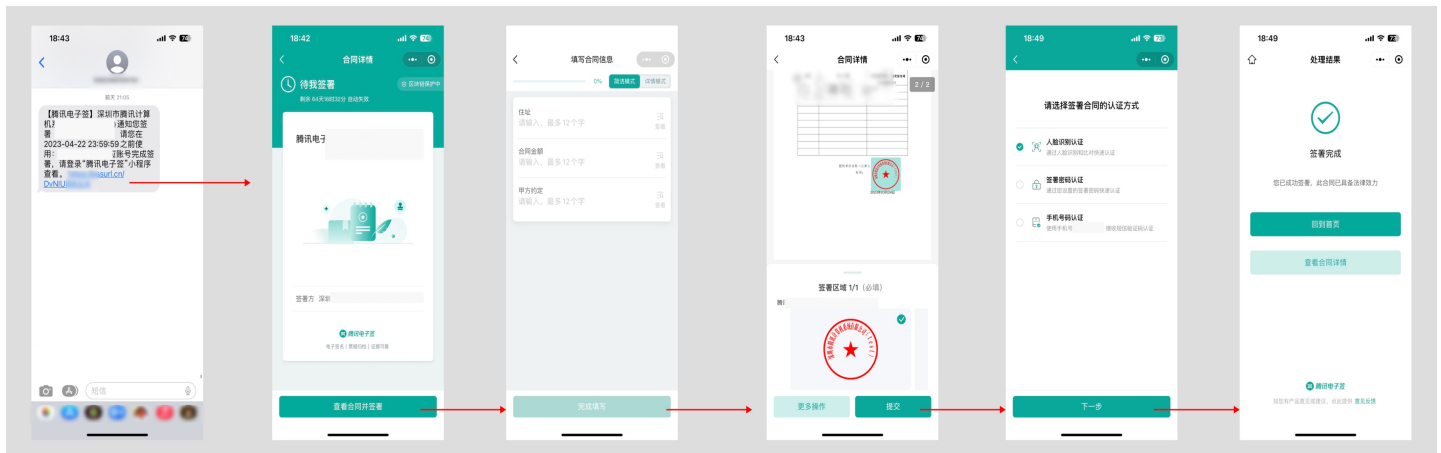
注意：

只有首次提交企业资质审核通过后，需要进行合同的签署，如果之前已经存在审核通过的企业资质，无须进行合同签署。

当首次提交企业资质，管理员审核通过后，您可以通过单击手机短信链接或者网页微信扫描二维码的方式进行腾讯云联络中心服务协议合同的签署。

签署方式一：通过单击短信链接进行合同签署（推荐）

当首次提交企业资质，管理员审核通过后，系统会自动给您发送一条签署通知短信，您可以单击下方短信链接，按下述步骤操作即可完成签署：



签署方式二：在网页端扫码二维码进行合同的签署

除了单击手机短信链接，您也可以网页端单击下方去签署合同。



单击去签署合同后，系统会弹窗出现二维码，您可以通过扫描二维码进行合同的签署，签署步骤与上方签署步骤流程保持一致。

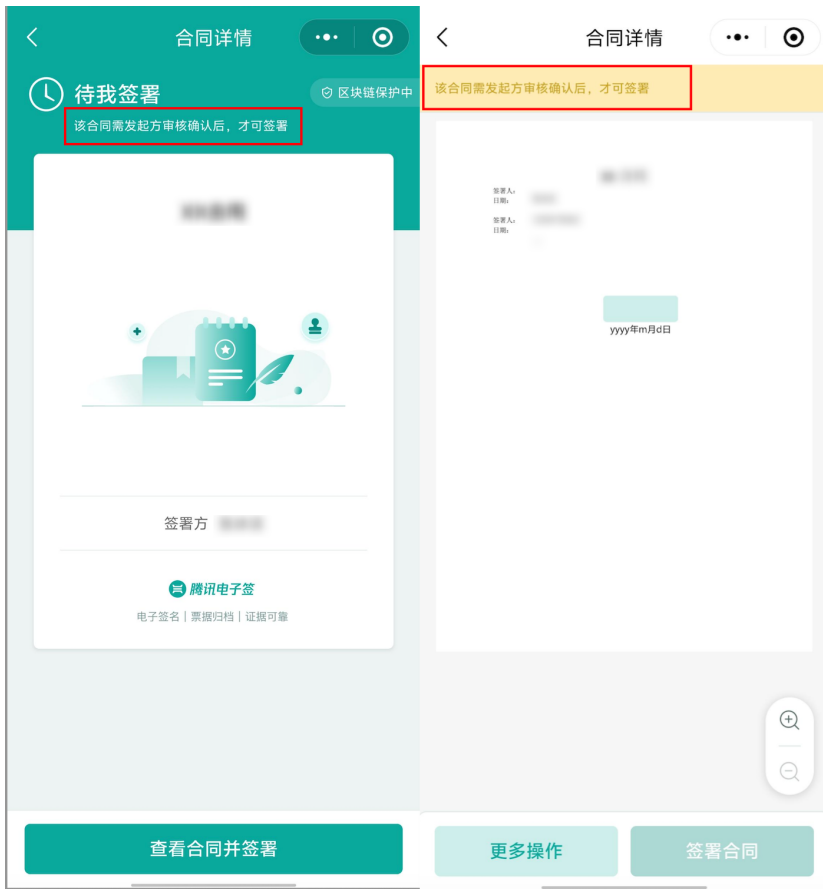


签署完成后等待约三分钟，待腾讯云侧完成盖章，盖章完成后企业资质状态会更新为审核通过，您可以单击详情来查看合同明细。



常见问题

如果页面为下图所示，无法签署，则是因为发起方设置了签署审批，需审批通过后方可签署。



如果页面为下图所示，管理员没有添加对应角色或权限，则无法进行合同签署，可单击下方提交加入申请区域提交管理员审核，企业管理员将收到相应通知，也可以通过单击短信通知管理员处理增强提醒，管理员审核通过后方可进行合同的签署。



电话号码购买指引

最近更新时间：2024-12-12 10:21:52

购买固话号码

1. 进入 [腾讯云联络中心 TCCC 控制台](#)，单击**购买固话号码**。

The screenshot displays the Tencent Cloud TCCC console interface. On the left is a dark sidebar with a menu. The main content area is light gray and shows the 'Purchase Seats and Communication Packages' section, which is marked as 'Already Purchased'. Below this, there are three cards detailing package information and purchase options. The first card shows 'Valid Seats: 3' and a 'Purchase Seats' button. The second card shows 'Remaining Fixed Line Package Minutes: 30,000' and 'Waiting for Fixed Line Numbers: 3', with 'Purchase Fixed Line Package' and 'Purchase Fixed Line Number' buttons. The third card shows 'Remaining 400 Call Package Minutes: 30,000' and 'Waiting for 400 Numbers: 0', with 'Purchase 400 Call Package' and 'Purchase 400 Number' buttons. A 'Collapse' button is at the bottom left of the main content area.

云联络中心

- 产品体验
- 应用中心
- 电话呼入/呼出**
 - 在线客服
 - 音频客服
 - 视频客服
- 企业资质管理
- 座席管理
- 号码管理
- 套餐包管理
- 数据与录音管理
- 语音识别管理

申请号码接入 | 自有号码接入

购买座席和通信套餐包 已购买

请先购买通信套餐包用于抵扣固话呼出/400呼入产生的费用；购买座席用于获取座席登录资格。

生效座席数量 3 个

购买的座席数量为可支持的最大上线座席数量（该数量为管理员和普通座席数量之和）。

[购买座席数量](#)

剩余固话套餐包分钟数 3.0万 分钟，待申请固话号码数 3 个

购买固话外呼套餐包后，方可进行电话呼出（固话呼入无需额外付费）。

[购买固话呼出套餐包](#) [购买固话号码](#)

剩余400呼入套餐包分钟数 3.0万 分钟，待申请400号码数 0 个

购买通信套餐包后，方可进行电话呼入。

[购买400呼入套餐包](#) [购买400号码](#)

[收起](#)

2. 选择需要的号码数量、时长，并购买。

购买固话号码 ×

应用 ■■■■■

号码类型 固话号码

号码数量 - 0 +

购买时长
1个月
2个月
3个月
4个月
5个月
半年
1年
展开

自动续费 号码到期后自动续费

协议条款 我已阅读并同意腾讯云联络中心[价格说明](#)及《[服务等级协议](#)》、《[服务协议](#)》

总计 ¥元

确认
取消

提交号码申请资料

提交资料前提条件

1. 注册 [腾讯云账号](#)，并完成 [企业实名认证](#)。
2. 已开通 [腾讯云联络中心应用](#)。
3. 完成 [企业资质申请材料](#) 与 [申请号码材料](#) 准备。

企业资质材料准备

根据运营商要求，您需先提交企业资质材料并通过审核，审核通过后可以申请购买通信号码。需要准备的企业资质审核材料如下。

说明：
您可根据申请人身份选择需要准备的材料，资料填写后申请人需要进行人脸身份核验。

1. 当申请人身份为**经办人（受法定代表人委托）**时，可按下表所示准备材料：

序号	材料名称	材料说明	示例	模板下载
1	营业执照扫描件 (加盖公章)	需要加盖公司公章	营业执照扫描件示例	-
2	法定代表人身份证正反面 扫描件 (加盖公章)	需要加盖公司公章	法定代表人身份证正反面扫描件示例	-

3	法定代表人手机号码实名认证	需要下载手机号所属运营商的app，点击个人主页获取	经办人手机号码实名认证示例	-
4	经办人身份证正反面扫描件（加盖公司公章）	需要加盖公司公章	经办人身份证正反面扫描件示例	-
5	经办人手持身份证照	-	经办人手持身份证照示例	-
6	经办人手机号码实名认证	需要下载手机号所属运营商的app，点击个人主页获取	经办人手机号码实名认证示例	-
7	委托授权书（加盖公司公章）	需要加盖公司公章	委托授权书示例	下载委托授权书
8	电话受理单（加盖公司公章）	需要加盖公司公章	电话受理单填写示例	下载电话受理单模板
9	安全合规使用承诺书（加盖公司公章）	需要签字并加盖公司公章	安全合规使用承诺书示例	下载安全合规使用承诺书
10	公司授权函（签字并加盖公司公章）	需要签字并加盖公司公章	公司授权函示例	下载公司授权函
11	通话话术文件（加盖公司公章）	需要加盖公司公章	通话话术受理单示例	下载通话话术受理单模板

2. 当申请人身份为公司法定代表人时，可按下表所示准备材料：

序号	材料名称	材料说明	示例	模板下载
1	营业执照扫描件(加盖公司公章)	需要加盖公司公章	营业执照扫描件示例	-
2	法定代表人身份证正反面扫描件（加盖公司公章）	需要加盖公司公章	法定代表人身份证正反面扫描件示例	-
3	法定代表人手持身份证照	-	法定代表人手持身份证照示例	-
4	法定代表人手机号码实名认证	需要下载手机号所属运营商的app，点击个人主页获取	经办人手机号码实名认证示例	-

5	电话受理单 (加盖公章)	需要加盖公章	电话受理单填写示例	下载电话受理单模板
6	安全合规使用承诺书 (加盖公章)	需要签字并加盖公章	安全合规使用承诺书示例	下载安全合规使用承诺书
7	公司授权函 (签字并加盖公章)	需要签字并加盖公章	公司授权函示例	下载公司授权函
8	通话话术文件 (加盖公章)	需要加盖公章	通话话术受理单示例	下载通话话术受理单模板

企业资质提交

1. 进入 [腾讯云联络中心 TCCC 控制台](#)，单击**添加企业资质**进行企业资质审核。



2. 选择申请人身份后，在页面中填写企业资质信息并上传企业资质材料后单击**提交审核**。



说明:

审核时间：管理员审核需3-5个工作日，审核时间为工作日上午10:00-12:00与下午的14:00-18:00。

3. 您可在腾讯云联络中心控制台 **企业资质管理** 页面查看审核状态，审核通过后可进行下一步，如未审核通过可对申请信息进行修改后再次提交审核。



申请号码

说明

一般在3 - 5个工作日内完成审核，审核通过后，号码可正式使用。

1. 登录 **腾讯云联络中心 TCCC 控制台**，选择购买完成的号码，去提交资料申请号码。



2. 进入**申请号码**页面，填写相关信息，上传号码申请材料，并根据购买号码数提交号码申请。

- 产品体验
- 应用中心
- 应用管理
- 企业资质管理
- 座席管理
- 号码管理**
- 套餐包管理
- 数据与录音管理
- 语音识别管理

云联络中心固话呼入免费，固话呼出采用预付费方式，如您需要电话呼出，可进入套餐包管理页面购买呼出套餐包去申请号码前，请先查看[申请号码接入准则](#)，您需要说明号码使用场景与话术后先提交号码申请，申请后您的材料通过运营商审核并确认有号码后会进行号码分配。号码分配完成后您可购买该号码，购买成功后号码可立即生效并使用。号码有效期从购买成功当天开始计算。号码申请一般需要5-7个工作日，号码审核问题您可随时联系我们，[点击进入会话](#)

基本信息

应用名称

关联企业资质 [添加企业资质](#)

号码申请

号码申请一般需要 1-2 个工作日。最多可申请固话号码1个400号码0个，支持分批申请。

号码类型	呼叫类型	号码归属地	申请数量	号码资源
固话	呼入+呼出	请选择号码归属地	- 1 +	-

[添加](#)

[立即申请](#) [取消](#)

通信套餐包购买指引

最近更新时间：2023-07-25 15:27:43

前提条件

1. 注册 [腾讯云账号](#)，并完成 [企业实名认证](#)。
2. 已开通 [腾讯云联络中心应用](#)。
3. 已成功购买号码或完成自有号码对接。

操作步骤

1. 进入 [腾讯云联络中心 TCCC 控制台](#)，选择导航菜单**套餐包管理**，单击 [购买套餐包](#)。

云联络中心

套餐包管理 如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，咨询热线：0755-36564058，或点击加入TCCC技术服务交流群。

提示: 购买套餐包前需先申请号码

用量统计 所有应用 今天 昨天 近7天 近30天 2023-07-24 ~ 2023-07-24 查看账单指引 统计更新于2023-07-24

消耗分钟数--电话呼入	消耗分钟数--电话呼出	消耗分钟数--音频呼入	消耗分钟数--离线语音转文字	消耗分钟数--实时语音转文字	月使用客服数
0分钟	0分钟	0分钟	0分钟	0分钟	0个

购买套餐包

生效中套餐包	失效套餐包
套餐包名称	合计剩余分钟数
	暂无数据

2. 选择**固话号码呼出**，选择套餐包类型并付费购买。

腾讯云联络中心 TCCC 通信套餐包

云联络中心客服座席标准版89元/月/座席起，高级版4.6折起，立即抢购>>

固话号码呼出

400号码呼入

音频通话

购买须知

服务说明 ✔ 资源包规格可叠加 ⓘ 到期未消耗的分钟数将自动清零

生效说明 以下套餐包购买后即刻生效，有效期从购买成功后当天开始计算，具体费用策略可参考[云联络中心 TCCC 价格说明](#)

使用说明 套餐包可用于抵扣 [固话号码呼出](#) 的服务用量，购买前请先确认您的号码类型是固话或400号码，若为400号码，请选择[400号码呼入](#)。

选择配置

套餐包类型

固定套餐包

自定义套餐包

推荐 推荐使用固定套餐包，费用更合适

套餐配额

1万分钟 0.145元/分钟

现在购买套餐包有效期截止至2024年07月24日

1450元

- 1 +

3万分钟 0.142元/分钟

现在购买套餐包有效期截止至2024年07月24日

4260元

- 0 +

3. 购买完成后可以在[套餐包管理](#)页面查看套餐包总量、剩余量、有效截止时间等。

语音识别套餐包购买指引

最近更新时间：2023-07-25 15:27:43

操作步骤

1. 进入 [腾讯云联络中心控制台-语音识别管理](#)，点击购买语音识别套餐包。

The screenshot displays the 'Voice Recognition Management' (语音识别管理) interface. On the left is a navigation menu with 'Voice Recognition Management' (语音识别管理) selected. The main content area includes a '提示' (Notice) box with two points: 1. Real-time voice recognition packages are used for real-time transcription and IVR navigation. 2. Offline packages are used for recording transcription. Below this is a configuration section for '选择应用' (Select Application) set to '联络中心(1400821988)'. It features two toggle switches: '实时语音转文字' (Real-time voice transcription) and '离线语音转文字' (Offline voice transcription), both currently turned off. A '用量统计' (Usage Statistics) section shows '消耗分钟数--离线语音转文字' (0 minutes) and '消耗分钟数--实时语音转文字' (0 minutes). A red box highlights the '语音识别套餐包购买' (Purchase Voice Recognition Package) button. At the bottom, there is a table with columns for '生效中套餐包' (Active Packages) and '失效套餐包' (Expired Packages), with a '套餐包名称' (Package Name) and '合计剩余分钟数' (Total Remaining Minutes) header, and '暂无数据' (No data) in the body.

2. 根据使用的功能选购套餐包。录音转文字功能需购买离线语音识别套餐包。

腾讯云联络中心 TCCC 语音识别套餐包

云联络中心客服座席标准版89元/月/座席起，高级版4.6折起，立即抢购>>

离线语音识别

实时语音识别

购买须知

服务说明  资源包规格可叠加  到期未消耗的分钟数将自动清零

生效说明 以下套餐包购买后即刻生效，有效期从购买成功后当天开始计算，具体费用策略可参考云联络中心 TCCC [价格说明](#)

使用说明 离线语音识别用于[录音转文字](#)，购买前请先确认您的功能

选择配置

套餐包类型

固定套餐包

自定义套餐包

套餐配额

6万分钟 0.02元/分钟

1200元

- 1 +

现在购买套餐包有效期截止至2024年07月24日

60万分钟 0.0167元/分钟

10020元

- 0 +

现在购买套餐包有效期截止至2024年07月24日

协议条款

我已阅读并同意腾讯云联络中心 [《服务等级协议》](#)、[《服务协议》](#)

实时语音转文字、语音识别导航功能需购买实时语音识别套餐包。

腾讯云联络中心 TCCC 语音识别套餐包

云联络中心客服座席标准版89元/月/座席起，高级版4.6折起，立即抢购>>

离线语音识别 实时语音识别

购买须知

服务说明 资源包规格可叠加 到期未消耗的分钟数将自动清零

生效说明 以下套餐包购买后即刻生效，有效期从购买成功后当天开始计算，具体费用策略可参考[云联络中心 TCCC 价格说明](#)

使用说明 实时语音识别用于[语音识别导航](#)、[实时语音转文字](#)，购买前请先确认您的功能

选择配置

套餐包类型

固定套餐包

自定义套餐包

套餐配额

6万分钟 0.03元/分钟

现在购买套餐包有效期截止至2024年07月24日

1800元

- 1 +

60万分钟 0.025元/分钟

现在购买套餐包有效期截止至2024年07月24日

15000元

- 0 +

协议条款

 我已阅读并同意腾讯云联络中心 [《服务等级协议》](#)、[《服务协议》](#)

电话业务接入准则

最近更新时间：2023-07-25 15:27:43

云联络中心电话呼入与呼出服务致力于为企业客户的业务沟通场景提供通讯工具。为共同构筑良好的通信环境，请您在使用本服务时，遵循云联络中心的业务接入规范：

云联络中心业务接入规范

本服务禁止催收催缴类，低级低俗、不健康、涉及营销骚扰、证书挂靠、资质办理（2C），封建迷信、涉黄、赌博、敏感内容、诈骗等违反了国家法律法规相关规定的业务接入。

常见违规行为界定及处理策略

序号	行为	违规行为界定	处理策略
1	核实的诈骗类投诉	严重违规	终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施，已订购的套餐包或座席，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款。造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。
2	核实的骚扰类投诉	较重违规	终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施，已订购的套餐包或座席，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款。
3	您报备的业务与实际业务不符合或私自开展未报备业务，且涉及云联络中心明令禁止接入业务	严重违规	终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施，已订购的套餐包或座席，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款。造成严重影响或后果的，腾讯云将有权追究您的相关法律责任。
4	您报备的业务与实际业务不符合，但不涉及云联络中心禁止接入业务	违规	对您进行警告，并记录一次违规
5	通话行为中存在骚扰客户导致客户不耐烦、或是辱骂客户等恶意行为	较重违规	终止向您提供服务，或者采取封号（且不再开通）等措施，已订购的套餐包或座席，无论是否已经使用，一律不允许退订/退款。
6	通话行为中涉及明显盲呼，如客户认	违规	对您进行警告，并记录一次违规

	为自己号码被泄露等恶意行为		
7	通话行为中存在未经被叫同意擅自呼出，如被叫号码为第三方渠道获取等行为	违规	对您进行警告，并记录一次违规

申请号码接入准则

本服务禁止接入如下涉及盲呼或陌生拜访业务，其他未明确业务以最终申请号码审核为准：

行业大类	场景
医疗	医药售卖、保健品
	医疗器械售卖
美容	植发养发
	护肤瘦身
	整容
房产	新房/商铺盲呼
金融	信用卡
	银行业务
	贷款、催收、股票
	POS 机
	财税、代理记账
游戏	游戏推广
电商	刷单、好评
保险	人身保险、财产保险、雇主责任险等保险相关
婚恋	婚姻恋爱、情感交友
装修	家居

	建材 室内设计
教育	学历提升、K12（幼儿学前阶段至高中）学科补习培训、K12（幼儿学前阶段至高中）兴趣特长培训
会议营销	线下会议邀约、展会邀请
短视频	涉及短视频平台的所有业务
传媒表演	栏目组招募试镜
知识产权代理	商标业务代理、专利代理
电信增值业务	流量、话费、宽带业务、彩信，资源转售
零售	烟草、酒水、茶叶、收藏品、古董推广售卖
旅游	旅游业务
软件系统	电销系统不封卡不封号
个人话务	个体户不支持接入
其他	机器人外呼，催收催缴类，低级低俗、不健康、涉及营销骚扰、证书挂靠、资质办理（2C），封建迷信、涉黄、赌博、敏感内容、诈骗和虚假营销等内容，违反了国家法律法规的相关规定

电话号码外呼规则

最近更新时间：2023-07-25 15:27:43

根据运营商要求，在云联络中心购买的号码在外呼场景下需遵守以下电话号码外呼规则：

序号	外呼规则类别	外呼规则详情
1	外呼时间	在云联络中心购买的号码仅支持在北京时间8:00-21:00进行外呼
2	外呼盲区	在云联络中心购买的号码不支持呼叫号码归属地为新疆、西藏地区的被叫号码
3	外呼频次	<ul style="list-style-type: none">● 同一主叫号码每半小时外呼次数小于等于25次● 不同主叫号码拨打同一被叫号码每24小时内需小于等于5次● 不同主叫号码拨打同一被叫号码每5分钟内需小于等于3次

在线会话计费

最近更新时间：2025-04-14 11:04:52

提供国内和境外数据存储中心，服务全球可用。

计费组成

计费包括套餐包费用和套餐包外加购费用，如下表所示：

计费方式	计费项	计费方式	价格
套餐包费用	标准版	预付费	<ul style="list-style-type: none">国内：1000元/月（包含3个客服许可）境外：1500元/月（包含3个客服许可）
	高级版	预付费	<ul style="list-style-type: none">国内：3000元/月（包含3个客服许可）境外：4500元/月（包含3个客服许可）
套餐包外加购费用	客服许可	预付费	<ul style="list-style-type: none">国内：199元/个/月境外：299元/个/月
	机器人消息抵扣包（10万条）	预付费	<ul style="list-style-type: none">国内：1000元/个境外：1500元/个 国内&境外限时免费

套餐包版本详情

免费试用套餐包（每个应用都可领取2次7天免费试用）和付费套餐包的版本及功能对比详情如下：

核心功能		高级版试用	标准版	高级版
套餐包价格	国内数据存储	可免费试用7+7天	1000元/月	3000元/月
	境外数据存储	可免费试用7+7天	1500元/月	4500元/月
服务范围	全球可用	✓	✓	✓
智能机器人	知识库配置	✓	✓	✓
	在线测试	✓	✓	✓

	文档问答	✓	-	✓
	多轮任务	✓	-	✓
	问答优化	✓	-	✓
	机器人语言数	1种	1种	2种及以上
	机器人消息量	赠送 10000条/月 可加购机器人消息10万条抵扣包，国内1000元/个、境外1500元/个 限时免费		
人工客服	路由分配策略	✓	✓	✓
	会话接待与转接	✓	✓	✓
	主动联系用户	✓	✓	✓
	客服内线会话	✓	✓	✓
	客服许可数	赠送 3个/月 可加购客服许可，国内 199元/个/月、境外 299元/个/月		
数据看板	实时监控	✓	✓	✓
	数据分析	✓	✓	✓
	会话历史	✓	✓	✓
高级功能	开发者回调	✓	-	✓
	客服群聊	✓	-	✓
	集成自建 AI	✓	-	✓
	多渠道/多客服号 支持账号总数	限10个	限10个	限35个

注意：

- 单独购买时，仅支持用户和客服号收发消息，账号数和 DAU 无上限。如果需要 C2C 聊天、群聊等功能，请加购 **IM 套餐包**。
- 预付费按周期购买，每个周期为1个自然月（即有效期 T 日 - 次月 T-1 日），购买后即刻生效。
- **公测福利：** 机器人消息抵扣包限时免费（机器人消息限时不限量）。本次限免截止日期暂定为**2025年03月31日**，正式截止时间待定。后续我们将及时发布相关公告并通过邮件、短信、站内信等方式提前通

知您，敬请关注。

购买指引

1. 进入 [腾讯云联络中心 TCCC 控制台](#)，左侧导航栏选择**在线会话**，在选择应用后，单击**免费试用**（每个应用都可领取2次7天免费试用），即可开通在线会话，详见 [在线会话快速接入](#)。
2. 单击在线会话页面的**购买**，选择套餐包类型并支付即可。



3. 购买完成后可以在本页面查看套餐包版本、机器人调用量、客服许可数、到期时间等。

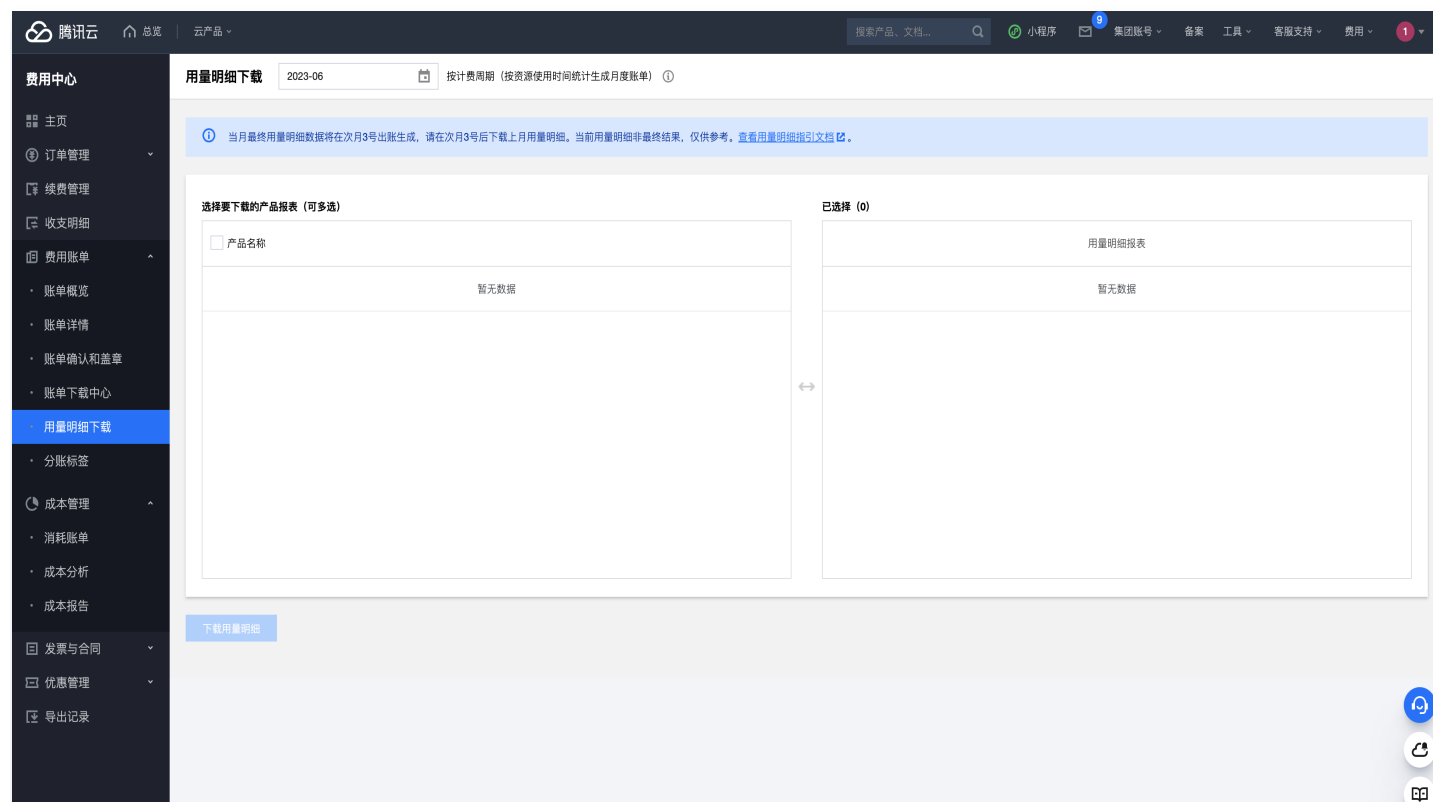
查看账单

最近更新时间：2023-07-25 15:27:43

该文档用于指导用户查看云联络中心的账单。

如何查看账单

账单详情包括**资源 ID 账单**和**明细账单**。您可登录腾讯云官网，进入**费用中心 > 账单详情** 页面进行查看。选择产品：云联络中心



如何确认用量明细

费用中心还提供针对每次通话进行统计的用量明细账单，用量明细账单中可以查看每通电话的通话分钟数，帮助用户核对费用信息，进入**费用中心 > 用量明细下载** 页面进行查看。

选择云联络中心，点击下载用量明细，用下载的用量明细核对费用信息（通话不足一分钟按一分钟计算）。

腾讯云 总览 云产品 云呼叫中心 即时通信 IM 云直播 搜索产品、文档... 小程序 集团账号 备案 工具 支持 费用 7

费用中心

- 主页
- 订单管理
- 续费管理
- 收支明细
- 费用账单
 - 账单概览
 - 账单详情
 - 账单下载中心
 - 用量明细下载**
 - 分账标签
- 成本管理
 - 消耗账单
 - 成本分析
 - 成本报告
- 发票与合同
- 优惠管理
- 导出记录

体验调研

用量明细下载

2023-02 按扣费周期 (按扣费时间统计生成月度账单)

① 当月最终用量明细数据将在次月3号出账生成, 请在次月3号后下载上月用量明细。当前用量明细非最终结果, 仅供参考。查看用量明细指引文档

选择要下载的产品报表 (可多选)

- 产品名称
- COS 对象存储
- 云联络中心

已选择 (1)

- 用量明细报表
 - 云呼叫中心

下载用量明细

退费指引

最近更新时间：2023-10-23 15:35:51

如果您在购买腾讯云联络中心 TCCC 后有任何不满意，我们支持按照 [云服务退货说明](#) 进行退款。

五天内无理由全额退款

退还策略

- 融合通信座席支持五天内无理由全额退款：对于单个腾讯云主体而言，购买了融合通信座席（标准版或高级版）之日起五天内（含五天），五天内（含五天）默认享受一次无理由全额退款机会。
- 如出现疑似异常/恶意退货，腾讯云有权否决退货申请。
- 如果您在使用过程中存在违反 [电话业务接入准则](#) 的行为，腾讯云有权依照准则中止或终止为您提供服务。已购买的座席、电话号码、通信套餐包无论是否已经使用，一律不允许退款。

退款说明

符合五天无理由全额退款场景的订单，退还金额为购买时花费的全部消耗金额，包括现金账户金额、收益转入账户金额以及赠送账户金额。

每个产品只能全额退还1个预付费实例（部分有特殊约定不支持五天无理由退款的产品除外，详情可查看各产品退款规则）。

后付费的产品切换到预付费后不支持五天内无理由全额退款。

参与活动购买的产品，如若退款规则与活动规则冲突，以活动规则为准，活动规则中若说明不支持退款，则无法申请退款。

退款金额及途径

购买时使用的优惠券（包括代金券、现金券、折扣券）不支持退还，购买时使用的非优惠券费用按支付方式（现金/赠送金）及支付比例退还到支付方腾讯云账户。

非全额退款

退还策略

- 号码月租与通信套餐包支持非全额退款。退款办理成功后将扣除您已使用的费用，退还金额将按购买支付时使用的现金和赠送金支付比例退还至您的腾讯云账户。
- 如出现疑似异常/恶意退货，腾讯云有权否决退货申请。
- 如果您在使用过程中存在违反 [电话业务接入准则](#) 的行为，腾讯云有权依照准则中止或终止为您提供服务。已购买的座席、电话号码、通信套餐包无论是否已经使用，一律不允许退款。

退还说明

退款金额 = 订单实付金额 - 资源已消耗金额

目前按以下方式计算已消耗金额，各产品具体退费方式详见对应产品文档。

● 号码月租：基于使用时长折算

已消耗金额 = (已使用时长 / 总时长) × 订单原价 × 当前折扣

使用时长不足1天按1天计算，当前折扣根据已使用时长匹配系统当前折扣

号码注销当月的月租费用不予退还。

● 通信套餐包：基于使用套餐量计算

已消耗金额 = 已消耗用量 × 单价 × 折扣 (匹配系统当前折扣)

退款金额及途径

购买时使用的代金券不支持退还，购买时使用的非代金券费用按支付方式（现金/赠送金）及支付比例退还到支付方腾讯云账户。可以申请提现（后进先出原则原路返回）。

退货方式

号码月租退款

1. 登录云联络中心控制台，进入 [号码管理](#) 页面，选择需要退款的号码，单击更多操作 > 退款。当月到期的号码不支持退款，如需废弃请直接点击更多操作 > 注销。

云联络中心

号码管理 如您在使用过程中遇到任何问题，欢迎随时联系我们，咨询热线：0755-36564058，或点击加入[TCCC技术服务交流群](#)。

申请号码接入 自有号码接入

① 去申请号码前，请先查看[申请号码接入准则](#)，号码审核需要5-10个工作日

① 温馨提醒：

1. 我们建议您合法合规地获取和使用回访用户的相关信息，保障用户个人信息安全。
2. 我们建议您严格控制呼出，确保呼出仅被用于经用户同意的即时回访和咨询等服务。
3. 联络中心禁止拨打骚扰电话或为骚扰电话提供便利，同时应尽量避免用户休息时间。

根据政策法规的要求，如发现违反上述合法经营规范，我们将有权暂停联络中心服务，感谢您的配合。

已购号码列表 申请号码列表

请选择号码状态 请选择企业资质 请选择应用 请输入号码

申请号码 续费管理 批量付款 批量提交资料 批量注销 批量删除 重置筛选条件

应用名称

云联络中心

号码详情	状态	号码类型	呼叫类型	应用	企业资质	归属地	生效时间	到期时间	是否自动续费	操作
	已申请	普通	普通	云联络中心	普通企业	广东	2023-07-20 20:46:12	2023-07-23 09:55:22	否	手动续费 更多操作

共 1 条 10 条/页 1 /1 页

共 1 条 20 条/页 1 /1 页

2. 单击确认退款。

请确认以下退款信息

⚠️ 订单确认提交后发起退款同时销毁资源（老设备产品信息和使用信息可能展示不全）

退款清单

云联络中心

资源ID: phonenum-
a9afe76141e

应用名称:

关联企业资质: 加密

号码: 13

订单类型: 新购

使用时长: 6分42秒

支付方式: 自付

退款方式: 退回到腾讯云账户 86

原购买订单信息

核对退款信息

退款金额

30.00元

确认退款

3. 再次确认后完成退款。

请您再次确认退款形式和退款金额

原支付方式: 自付

退款形式: 原路退回至订单付款人的账户

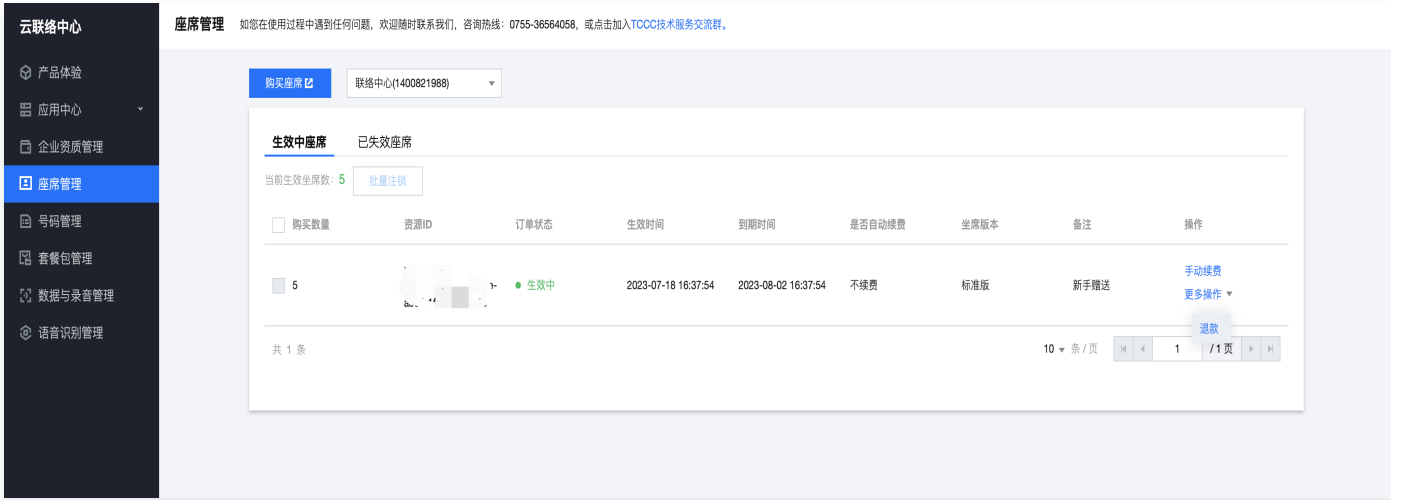
退款金额: 元

确认退款

取消

座席退款

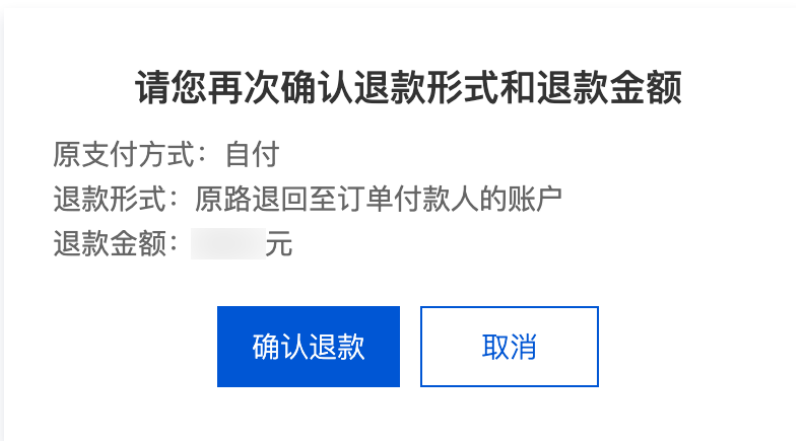
1. 登录云联络中心控制台，进入 [座席管理](#) 页面，选择需要退款的座席，单击退款。



2. 单击确认退款。

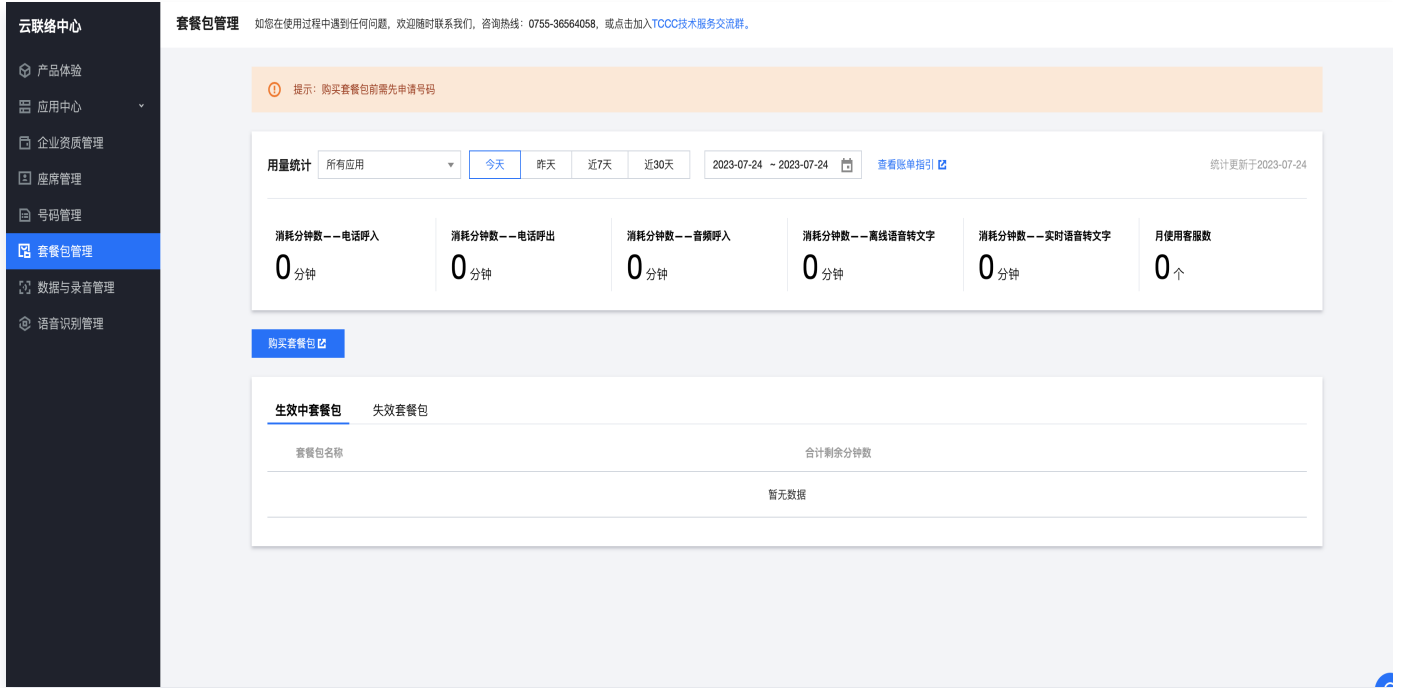


3. 再次确认后完成退款。

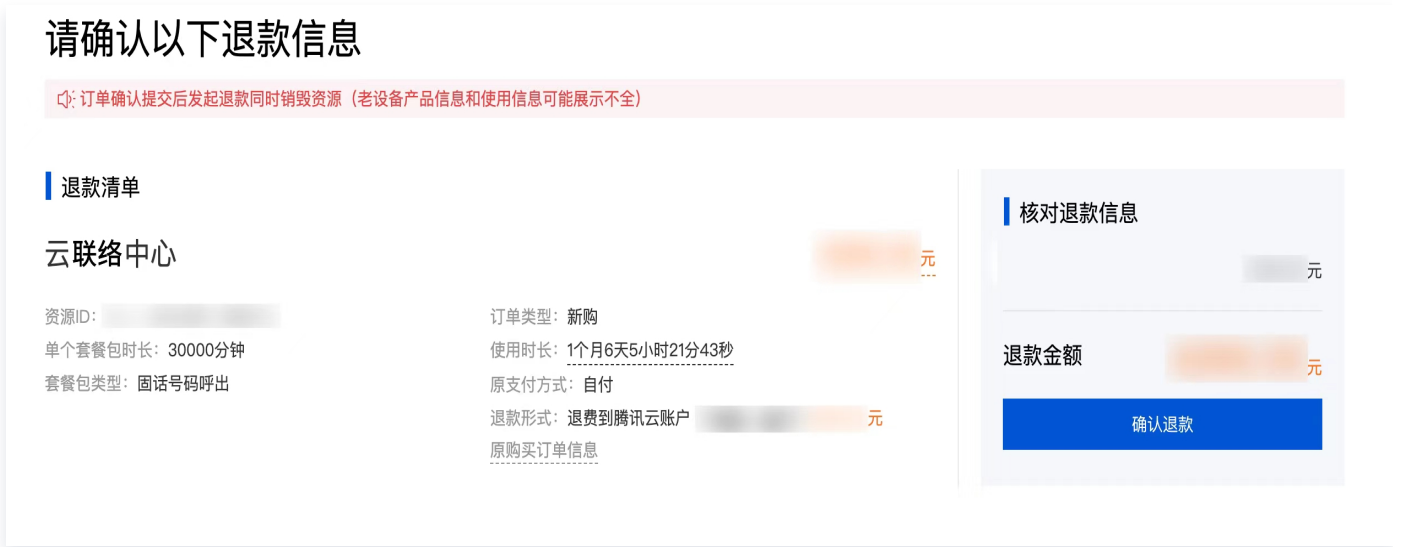


通信套餐包退款

1. 登录云联络中心控制台，进入 **套餐包管理** 页面，选择需要退款的套餐包，单击退款。



2. 单击**确认退款**。



3. 再次确认后完成退款。

请您再次确认退款形式和退款金额

原支付方式：自付

退款形式：原路退回至订单付款人的账户

退款金额： 元

确认退款

取消