

# 号码隐私保护

## 常见问题

## 常见问题

### 隐私号AXN业务中，是否支持A号码同时又是其他业务小号

支持，AXN业务中，如果A号码又是其他业务小号，拨打不受影响，可以正常呼叫。

### 在AXB业务中，A或B号码漫游到国外，是否还可以联系对方

不可以，A或B号码只有在国内才可以拨通。

### 是否可以支持放音配置

暂时尚不支持线上定制放音的功能，待开发，敬请期待。

### 为什么开通隐私号需要提供身份证认证信息

号码隐私保护服务只针对企业开通此服务，需要企业实名才能开通；同时号码隐私保护服务依据《工信部网安函（2016）452号》的要求，每个号码需要实名到人，同一个身份证号码最多可以申请5个隐私号码。

## 中间号AXB业务中，A\B号码支持哪些号码类型

支持国内三大运营商手机号、虚拟运营商手机号、固话号码。

## 隐私号AXN是否支持回拨

可以，AXN类业务（含AXN分机号）可以支持A号码回拨。常用两种场景如下：

场景一：用户A回拨X号码，可以转接到某个固定号码，可以是手机号和固话号码；实现方式为：在绑定接口或控制台设置默认回拨号码B，设置后即可实现A号码回拨

场景二：用户A回拨X号码，回拨到最近一路通话。实现方式为：在获取通话记录后，通过更新绑定接口，实时更新绑定关系中的默认回拨号码B

## 除了170/171类型的号码，隐私号是否支持普通类型手机号

是的，除了170/171虚商号码外，我们还提供了运营商普通号码，支持地市及可购号码数量，可以在号码隐私保护控制台-购买号码页查看。

## 是否可以对隐私保护服务过程录音

可以。录音服务旨在帮助企业实现端到端服务流程闭环以及对整个服务过程服务质量进行管控，可以针对不同的绑定关系设置录音。

## 一个中间号X同时能支持多少对AXB绑定关系

目前线上一个中间号同时能支持200对AXB绑定关系，但是这200对AXB关系中A号码和B号码不能重复存在。

## 线上的录音可以保存多长时间

目前线上录音支持14天保存，用户需要在14天周期内把录音下载到本地，或根据自身需要下载录音后转存到自己的云存储中。

## 如果通话未接通，能否通过话单判断未接通原因

如果 $release\_time - start\_time = 0$ 代表通话未接通，未接通原因可以参考 $release\_cause$ ，但是由于目前运营商对 $release\_time$ 定义尚未规范统一，所以只能作为参考。

## 隐私号业务中，是否支持A/B号码同时又是其他业务小号

支持，号码隐私保护业务中，如果A/B号码又是其他业务小号，拨打不受影响，可以正常呼叫。

## 录音一般多久时间可以生成

通常情况下，客户平台可以在通话结束之后15分钟内可以获取到录音。

## 通话中手动解绑AXB中间号绑定关系通话是否会

## 中断，通话记录是否会丢失

不会，在通话过程中解绑不会中断已经开始的通话，同时系统会正常推送通话记录。

## 隐私保护实名要求

根据通信管理及运营商相关规定，所有使用号码隐私保护服务的企业客户，需要把所有的X号码实名到个人，目前X号码实名可以通过线上平台采用淘宝完成实名认证。

## 隐私保护服务中间号X支持哪些城市手机号码

支持全国大部分地市的虚商号码、运营商号码，具体支持地市请登陆隐私保护控制台-号码购买页面查看。

## 隐私保护服务中间号X支持哪些城市本地手机号码

## X号码绑定后，建立呼叫业务通话时长有最大限制吗？

由于运营商平台限制，目前单次最大通话呼叫时长为60分钟，超过60分钟需要重新发起呼叫。

## 运营商号码和虚商号码有什么区别

虚商号码是虚拟运营商提供的号码，号段一般是170、171开头；运营商号码是普通运营商提供的号码，例如130、156等。在产品使用中，这两种号码在功能上没有区别。

## 号码隐私保护通话时长套餐包支持退款吗？

- 1.通话时长套餐包购买立即生效，使用完必或时间到期后自动失效；
- 2.套餐包购买后可通过费用中心开票，开票金额为购买套餐包实际支付金额，如已开具发票的套餐包需要退款，需先退发票；
- 3.必须确保阿里云账户余额不小于0，如阿里云帐户停机会影响套餐包正常使用；
- 4.套餐包一经使用或购买6个月后，不再支持退款；