

工业和信息化部关于开展信息通信服务感知提升行动的通知

工信部信管函〔2021〕292号

各省、自治区、直辖市通信管理局，中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司、中国广播电视网络集团有限公司，相关互联网企业，中国信息通信研究院：

为推动信息通信行业进一步改善服务质量，提升服务水平，工业和信息化部决定自即日起到2022年3月底，开展信息通信服务感知提升行动（简称“524”行动）。有关事项通知如下：

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻以人民为中心的发展思想，按照党中央、国务院决策部署，聚焦影响用户感知的信息通信服务环节，推动实现服务举措“五优化”，建立个人信息保护“双清单”，实现服务能力“四提升”。到2022年3月底，信息通信行业综合服务明显改善，用户获得感、幸福感和安全感进一步提升。

二、重点任务

（一）服务举措“五优化”。

1.优化资费套餐设置展示方式。基础电信企业应在自有营业厅、掌厅、网厅、资费专区、代理渠道提供面向公众市场在售的资费套餐，以及面向老年人、残疾人的优惠资费套餐查询入口。全面梳理在售套餐名称，避免引发理解歧义。及时提醒用户套餐内流量使用情况，合理设置套餐外流量单价。（2021年12月底前完成）

2.优化双千兆服务宣传方式。基础电信企业应进一步落实5G服务“四个提醒机制”和“四条营销红线”要求。应在宽带服务合同中明确接入上行、下行理论速率，按照承诺提供服务，确保用户接入速率达标，并采用适当方式向用户告知硬件设备、环境因素等对宽带网速的影响。（2021年12月底前完成）

3.优化隐私政策和权限调用展示方式。互联网企业（首批实施的企业名单见附件）应以简洁、清晰、易懂的方式，向用户提供APP产品隐私政策摘要；涉及调用用户终端中相册、通讯录、位置等敏感权限的，还应当以适当方式告知用户调用该权限的目的，充分保障用户知情权。（2021年12月底前完成）

4.优化APP开屏弹窗信息展示方式。互联网企业应在其APP开屏信息和弹窗信息窗口设置明显、有效的关闭按钮，按钮大小、位置、颜色应易于操作辨认，让用户“找得到，关得了”。APP开屏信息窗口不得使用整屏图片、视频等作为跳转链接，诱导用户点击或易造成用户误点击，给用户带来不便。（2021年12月底前完成）

5.优化网盘类服务提供方式。相关企业应优化产品服务资费介绍，清晰明示存储空间、传输速率、功能权益及资费水平等内容，不得进行误导宣传。在同一网络条件下，向免费用户提供的上传和下载的最低速率应确保满足基本的下载需求。（2021 年 12 月底前完成）

（二）建立个人信息保护“双清单”。

各相关企业应建立已收集个人信息清单和与第三方共享个人信息清单（首批设立“双清单”的企业名单见附件），并在 APP 二级菜单中展示，方便用户查询。（2021 年 12 月底前完成）

已收集个人信息清单应简洁、清晰列出 APP（包括内嵌第三方软件工具开发包 SDK）已经收集到的用户个人信息基本情况，包括信息种类、使用目的、使用场景等。

与第三方共享个人信息清单应简洁、清晰列出 APP 与第三方共享的用户个人信息基本情况，包括与第三方共享的个人信息种类、使用目的、使用场景和共享方式等。

（三）服务能力“四提升”。

1.提升跨区域通办能力。基础电信企业新增“亲情网”和“固移融合”服务跨区域通办。在同一基础电信企业网内，归属地不同的手机号码组成亲情网，实现跨省办理。实现省内跨本地网固定宽带和手机号码融合，鼓励具备能力的基础电信企业积极推动实现跨省办理。（2021 年 12 月底前完成）

2.提升携号转网服务能力。基础电信企业在履行前期对外承诺开放渠道基础上，在全国范围内新开放可办理携出服务营业厅 10000 家，并将可办理携出服务营业厅情况及时向社会公示，营业厅应合理布局，让用户少跑路。实现携入服务的网上办理和携出用户异地营业厅话费余额退还服务，鼓励具备能力的基础电信企业实现异地营业厅办理携入服务。（2021 年 12 月底前完成）

3.提升客服热线响应能力。从事互联网信息服务的企业应建立客服热线电话，并在网站、APP 等显著位置公示客服热线电话号码。鼓励具备条件的企业提供充足的人工客服坐席（首批实施的企业名单见附件），并向老年人提供人工直连热线服务，客服热线力争达到月均响应时限最长为 30 秒，人工服务的应答率超过 85%。（2022 年 3 月底前完成）

4.提升 APP 关键责任链个人信息保护能力。鼓励应用商店为本平台 APP 提供检测服务，及时向 APP 开发者反馈相关问题并督促改正，防止违规 APP 上架。内嵌 SDK 在非服务所必须或无合理应用场景下，不得自启动或关联启动；APP 开发者、内嵌 SDK 应提供相应功能，由用户自主选择是否开启关联启动。（2021 年 12 月底前完成）

三、保障措施

（一）强化组织落实。各单位要高度重视信息通信服务质量提升工作，把维护用户合法权益放在首要位置，加强组织领导，完善管理制度，明确任务分工，夯实主体责任，采取有力措施，确保各项工作取得实效。

（二）加强监督指导。工业和信息化部建立跟踪、约谈、排名、社会公示机制，及时交流、推广典型案例和成功做法。各地通信管理局要加强监督指导，督促属地企业按时保质完成任务。中国信息通信研究院要跟踪监测各项重点任务完成情况，为监管工作提供有效支撑。

（三）推动协同共治。推进政府监管、社会监督、企业自律、用户参与的协同共治，形成服务提质与感知提升良性互动。各相关企业要以此此次信息通信服务感知提升行动为契机，充分发挥主动性和创造性，创新服务模式及方法，为用户提供更周全、更贴心、更便捷的服务。

（四）建立长效机制。各相关企业要建立健全内部管理长效机制，巩固深化各项工作成效，努力满足用户需求。工业和信息化部将组织各地通信管理局适时开展“回头看”，确保信息通信服务感知提升行动落到实处、见到实效。

附件:

首批设立“双清单”、提升客服热线响应能力、优化隐私政策和 权限调用展示方式的互联网企业名单

序号	公司	属地	主要产品
1	深圳市腾讯计算机系统有限公司	广东省	微信、QQ、腾讯视频、QQ音乐、 QQ 浏览器、腾讯新闻
2	北京快手科技有限公司	北京市	快手极速版、快手
3	北京三快科技有限公司	北京市	美团、大众点评
4	广州酷狗计算机科技有限公司	广东省	酷狗音乐
5	北京京东世纪贸易有限公司	北京市	京东
6	智者四海(北京)技术有限公司	北京市	知乎
7	上海宽娱数码科技有限公司	上海市	哔哩哔哩
8	北京五八信息技术有限公司	北京市	58 同城
9	上海寻梦信息技术有限公司	上海市	拼多多
10	武汉斗鱼网络科技有限公司	湖北省	斗鱼
11	广州虎牙信息科技有限公司	广东省	虎牙直播
12	上海喜马拉雅科技有限公司	上海市	喜马拉雅
13	行吟信息科技(上海)有限公司	上海市	小红书
14	北京转转精神科技有限责任公司	北京市	转转
15	广州唯品会电子商务有限公司	广东省	唯品会

16	北京华品博睿网络技术有限公司	北京市	BOSS 直聘
17	北京粉笔蓝天科技有限公司	北京市	粉笔
18	多点新鲜(深圳)电子商务有限公司	广东省	多点
19	阿里巴巴(中国)有限公司	浙江省	淘宝、天猫
20	浙江阿里巴巴闲鱼网络科技有限公司	浙江省	闲鱼
21	钉钉科技有限公司	浙江省	钉钉
22	广州动景计算机科技有限公司	广东省	UC 浏览器
23	高德软件有限公司	北京市	高德地图
24	支付宝(杭州)网络技术有限公司	浙江省	支付宝
25	深圳市云网万店电子商务有限公司	广东省	苏宁易购
26	北京微梦创科网络技术有限公司	北京市	微博
27	北京小桔科技有限公司	北京市	滴滴
28	北京陌陌科技有限公司	北京市	陌陌
29	探探文化发展(北京)有限公司	北京市	探探
30	杭州网易云音乐科技有限公司	浙江省	网易云音乐
31	北京百度网讯科技有限公司	北京市	百度地图、百度
32	上海携程商务有限公司	上海市	携程
33	北京趣拿信息技术有限公司	北京市	去哪儿网
34	北京爱奇艺科技有限公司	北京市	爱奇艺
35	贝壳找房(北京)科技有限公司	北京市	贝壳找房
36	北京字节跳动网络技术有限公司	北京市	抖音、抖音极速版、今日头条、 今日头条极速版、西瓜视频
37	上海识装信息科技有限公司	上海市	得物
38	上海花千树信息科技有限公司	上海市	世纪佳缘
39	北京当当网信息技术有限公司	北京市	当当

工业和信息化部
2021 年 11 月 1 日