

工业和信息化部司局简函

工信管函[2022]1445 号

关于征求《工业和信息化部关于开展 2023 年信息通信行业行风建设暨纠风工作的通知（征求意见稿）》 意见的函

各省、自治区、直辖市通信管理局，部通信司、网安局，中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联通网络通信集团有限公司、中国铁塔股份有限公司、中国广播电视网络集团有限公司，相关增值电信业务及互联网企业：

为统筹推进 2023 年信息通信行业行风建设暨纠风工作，我局组织起草了《工业和信息化部关于开展 2023 年信息通信行业行风建设暨纠风工作的通知（征求意见稿）》（附后），现征求你单位意见，请认真研究，提出书面意见，于 2023 年 1 月 9 日前函报我局，电子版同步发邮箱。

另，为做好明年初行风工作会的交流准备，请各通信管理局对 2022 年行风工作进行全面总结，提炼当地特色做法和亮点成效，形成书面报告于 1 月 13 日前报送我局（电子版同步发送），感谢支持！

联系人：燕丽华 17812113517；魏泽华 18510247555

邮 箱：yanlihua@caict.ac.cn

工业和信息化部信息通信管理局

2022年12月30日

抄送：局内：业务处、市场处、互联网处、应急处、设备处

工业和信息化部关于开展 2023 年 信息通信行业行风建设暨纠风工作的通知 (征求意见稿)

为持续加强信息通信行业行风建设暨纠风工作（以下称行风纠风工作），全面提升信息通信服务供给能力，促进数字经济健康发展，助力制造强国、网络强国和数字中国建设，现就开展 2023 年信息通信行业行风纠风工作有关事项通知如下。

一、总体要求

(一) 指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，提能力、优服务、惠民生、增效能，以优良作风推动行业高质量发展。坚持问题导向，深入整治社会关注的热点问题，不断增强人民群众共享信息通信发展成果的获得感和满意度。

(二) 主要目标。

2023 年，基础电信企业集团公司行风纠风工作考核指标为：电信服务综合考核指标总分不低于 80 分，具体要求见附件。

互联网企业行风纠风工作考核指标为：互联网信息服务投诉处理及时率达到 99%以上；APP 应用商店及具有分发功能的平台全年 APP 抽检合格率达到 75%以上；同一经营主体因违规行为被工业和信息化部公开通报或行政处罚超过 3 次的，纳入重点监管。

二、重点任务

（一）增强网络服务能力。一是加快 5G 和千兆光网建设，逐步扩大 5G 覆盖广度和深度，力争实现全国乡镇以上区域 5G 连续覆盖，大幅提高千兆宽带接入能力。组织实施第十批电信普遍服务，逐步提升重点场景网络覆盖水平。有序推进 5G 异网漫游深化共建共享，鼓励探索 5G 专网建设运营模式，加快 5G 全连接工厂建设。二是加快北斗在信息通信领域的规模应用，推进基础电信企业同步网实现优先使用北斗授时，引导移动智能终端支持北斗独立功能，推动形成一批典型应用示范。三是夯实网络运行安全，组织 5G 网络运营安全能力提升行动，全面实施网络运行安全风险清单管理。四是增强应急保障能力，联合组织灾害易发地区基层应急通信能力提升工程，全力做好各类重大活动及突发事件应急通信保障。

（二）优化提升服务质量。一是进一步提升移动互联网应用服务能力，优化全流程服务感知，全方位保护用户权益，全力营造让群众放心满意的信息消费环境。二是持续畅通互

联网企业对用户诉求响应，简化客服热线转接程序，提高人工服务接通率，高效处理互联网信息服务投诉平台上的投诉，提高问题解决率和用户满意率。三是加强“窗口”服务一线人员的政策宣贯和业务培训，推广“服务学堂”APP，鼓励各地、各企业组织开展服务知识竞答和服务技能竞赛，向全国用户满意电信服务明星和班组学习，争先创优。四是开展重点互联网服务质量及用户满意度测评，完善监测、评价、公示机制，引导企业不断改进用户体验。

（三）改善服务感知体验。一是全面实现电信服务线上办、异地办，畅通热线、短信、网厅、掌厅等各类渠道，做好基础企业与互联网平台的衔接，提升小程序、快应用等服务触点的稳定性和质量，让群众“随时随地随心办”。全面推广视频客服，为广大用户提供“面对面”的良好服务。二是提高适老化服务便捷性可及性，推动制定电信和互联网服务适老化规范，组织征集示范案例，指导全国各地开展属地化网站和APP适老化改造。三是持续扩大“二次号码一键解绑”服务应用覆盖范围，支持主流移动互联网应用账号实现“一键解绑”。

（四）提高服务合规水平。一是组织制定电信服务合规指南，深化落实企业内部服务审核及全过程管控机制，推动构建各生产经营环节横向联动、纵向贯通的综合服务体系。二是开展用户申诉责任认定工作，建立“每件必认定，有责

必追究”的监督闭环，健全责任认定和监督问责机制，严肃惩处违规行为，强化问题源头治理。三是加强平台合规管理，建立互联网平台合规评估指标体系，综合运用企业自评、第三方评估等方式，推动企业不断完善内部合规管理制度，夯实合规经营基础。

（五）完善携号转网服务。一是全面落实携号转网服务行业自律公约，健全企业集团、省级公司、地市公司三级工作机制，做好联合督导检查，对违反服务规范及自律约定等行为严肃内部处罚问责。二是继续加强系统运行维护，提升工单处理效率，拓宽服务办理渠道，增强线上解除限制条件能力，稳步提高携号转网申请通过率。三是坚持常态化监督与专项检查相结合，用好典型案例、深化以案促改，持续提高携号转网服务水平。四是稳妥有序推进中国广电移动用户携号转网服务试点工作。

（六）深化 APP 全链条治理。一是完善系列标准规范，强化 APP 全链条、全主体、全流程监管，抓住应用商店、SDK（第三方软件开发工具包）、智能终端等行业上下游关键环节实现联防联控。二是推动“面向移动互联网应用程序的检测及认证公共服务平台”项目实施，持续提升 APP 监测检测、风险预警、数据挖掘、信息共享、行业服务等能力。三是持续整治侵害用户权益行为，加强个人信息保护，着力解决用户反映突出的欺骗误导下载、超范围索取权限、强制自动续

费等痛点问题，加强互联网电视、儿童手表、车载平台等新型智能终端和小程序、算法等新兴应用的服务规范。

（七）规范业务营销行为。一是推动面向公众用户的资费方案（含各类营销活动）公示备案，精简套餐种类数量，取消优惠、赠送等营销活动附加在网期限等限制性条件，让群众明白放心消费。二是深化网络营销规范清理，督促企业加强营销活动的集中管理，严格上线审核，强化动态监测，做好服务保障。健全完善基础企业与互联网平台的协同联动机制，营造规范有序的网络营销环境。三是规范合约管理，对于限制条件和违约责任须重点提示并征得用户明确同意。畅通业务退订销户渠道，不涉及实物终端设备退还的可线上办理，对符合条件的应当场办结。

（八）维护良好市场秩序。一是推进实施信用管理机制，探索建立信用修复机制，引导企业主动纠正违规行为，重塑良好信用。完善市场竞争监管政策，维护公平竞争市场环境。二是持续巩固垃圾信息治理成效，优化垃圾信息投诉核查处置机制，运用大数据等技术手段提升治理效能。三是持续做好 5G、公有云等重点电信业务计费性能检测，开展云服务计费标准应用试点，积极推广相关标准，提高计费准确性。

（九）严厉打击电信网络诈骗。一是贯彻落实《反电信网络诈骗法》，持续做好“断卡 2.0”“打猫”、12381 预警劝阻、一证通查等重点工作，组织开展不良 APP 治理、互联

网反诈和跨境电信业务治理等专项行动。二是不断完善信息通信行业反诈大平台能力，进一步强化“快速处置、主动预警、资源共享、异常监测”等能力。三是加强反诈宣传引导，定期组织开展反诈宣传进社区、进企业、进学校、进家庭等活动，推动形成全民反诈浓厚氛围。

三、工作要求

（一）提高政治站位。各单位要进一步提高思想认识，完整、准确、全面贯彻新发展理念，在全面建设社会主义现代化国家新征程中充分认识做好行风纠风工作的重要性和紧迫性，要不断增强责任意识和担当意识，守住底线、突出重点、完善制度，采取更多为民惠民便民举措，着力解决好人民群众急难愁盼问题，推进行业作风建设常态化长效化。

（二）强化组织落实。各单位要高度重视，加强组织领导，科学周密部署，结合本地区本企业实际制定工作方案，细化目标任务，明确责任分工，完善工作机制，强化全程管控，敢担当、善作为、察实情，确保各项行动措施责任到位、落实到位。各相关企业要压实主体责任，加大行风纠风工作绩效考核力度，切实巩固已有成效，不断取得新的成效。

（三）加强监督管理。工业和信息化部相关司局要促进跨地区、跨部门监管协同，各地通信管理局要严格履行属地监管职责，把各项要求督促指导到位，部省两级统筹做好监督检查，对问题突出、屡禁不止的，加大处置问责力度，坚

决挂牌督办。各相关企业要加强自查自纠，对发现的问题立查立改，深化行业自律，完善工作协同，严肃内部问责。

（四）做好交流总结。各单位要及时总结、提炼、推广行风纠风工作中的典型案例和做法成效，加大行业内交流互动及社会宣传展示，形成示范效应，营造良好形象。充分发挥消费者协会、互联网协会、电信用户委员会的沟通协调作用，及时回应社会关切。有关工作进展和新情况、新问题，请及时报工业和信息化部（信息通信管理局），并于 2023 年 12 月 15 日前提交年度行风纠风工作总结。

附件

电信服务综合考核指标

序号	类型	指标名称		满分（100分）考核要求	占比（分值）
1	基础指标	全年电信用户服务申告率		同比下降 20%	30%
2		电信用户满意度指数	综合满意度	85	20%
			投诉用户满意度	75	10%
3	专项指标	携号转网服务	用户申告率	同比下降 15%	10%
申请通过率			80%	10%	
4		营销宣传用户申告率		同比下降 20%	20%
——	附加	重大事件减分项		针对严重违规、造成恶劣影响、以及指标弄虚作假、规避对抗监管、影响评分等情况，视情况减分	10 分

备注：1.各单项指标满分为 100 分，根据企业实际水平，以 0.5 分为度量线性积分。各单项指标加权计总为综合考核指标成绩。

2.出现减分项情况，部信息通信管理局根据严重程度对综合考核指标成绩予以减分，最高 10 分，扣完为止。

3.按季度和年度考核，考核成绩予以通报。