**关于规范移动信息服务业务资费和收费行为的通知**

信部清〔2006〕574号

各省、自治区、直辖市通信管理局，中国电信集团公司、中国网络通信集团公司、中国移动通信集团公司、中国联合通信有限公司、中国卫星通信集团公司、中国铁通集团有限公司，各相关增值电信业务经营者：

为进一步解决人民群众关心关注的热点问题，切实保护消费者合法权益，净化移动信息服务市场消费环境，加强移动信息服务业务资费和收费行为管理，促进电信行业健康、持续发展，规范由基础电信企业负责向用户收费的移动信息服务业务，现将有关事项通知如下：

一、电信企业（包括基础电信企业和移动信息服务企业，下同）应负责移动信息服务业务计费和收费的准确性，在业务使用和收费过程中应尊重用户的自主选择权、知情权和公平交易权，保证用户明明白白消费。

二、基础电信企业应加强移动信息服务业务审核工作，保证业务名称通俗易懂，名符其实；对于名不符实，容易引起用户误解的移动信息服务业务，基础电信企业不得提供接入服务。

三、电信企业在进行移动信息服务业务宣传时，应严格遵守《电信服务明码标价规定》，在醒目位置明示信息费的资费标准和收取方式等内容；未按要求进行明示的，电信企业不得向用户收取信息费。

对于需通过用户多次参与或互动才能完成的移动信息服务业务（如有奖竞猜、有奖问答等），电信企业应在业务宣传时标示出用户一次成功参与该项业务所需的信息费总额；对于涉及信息费、通信费等多项收费叠加的移动信息服务业务，电信企业应明确告知用户该业务收费的整体构成。

四、基础电信企业应采取适当方式公开由其负责向用户收费的全部移动信息服务业务的相关信息，包括移动信息服务企业的名称、服务接入代码、具体业务名称、业务内容、资费标准、客服电话及其他应告知用户的事项，以便用户查询和使用。

五、用户申请订制包月类、订阅类移动信息服务业务（包括短信、彩信、彩E、WAP等）时，基础电信企业应当事先请求用户确认，未经用户确认反馈的，视为订制不成立，且不得向用户收费；给用户发送的请求确认信息中，必须包括移动信息服务企业的名称、具体业务名称、资费标准、退订方式等应告知用户的信息。

用户使用按条点播类移动信息服务业务（包括短信、彩信、彩E、WAP等）时，基础电信企业应负责向用户发送收费提醒信息，告知用户业务名称和收费标准等信息；用户在同一天内反复使用的同一移动信息服务业务，基础电信企业应在用户当天首次使用该业务时，向用户发送收费提醒信息。用户明确表示不需要按条点播类业务收费提醒信息的，基础电信企业应当采取有效措施予以保障。

用户拨打移动语音信息服务（IVR）接入号码后，基础电信企业应负责首先播放语音通知，告知用户该服务的资费标准、收费的整体构成，并在得到用户确认后开始计信息费。对于用户确认的方式，可以采取由用户按键确认或者在语音通知中明确告知用户计收信息费的起始点等方式，用户未按键确认或者在语音通知播放完毕后6秒内挂机的不得计收信息费。

六、基础电信企业应当为用户提供移动信息服务业务收费查询功能，方便用户查询每月的付费金额。用户要求定期提供移动信息服务业务收费提醒信息的，基础电信企业应在每月向用户发送收费提醒短信，明确告知用户上月已使用的移动信息服务业务费用总额，以及退订和清单查询方式等信息，并不得向用户收取相关费用。

七、用户明确要求不使用移动信息服务业务的，基础电信企业应当采取有效措施予以保障，不得再向用户收取移动信息服务业务信息费。

八、用户通过短信方式向基础电信企业进行移动信息服务业务查询、退订和确认反馈时，基础电信企业应向用户免收相关费用。

九、用户使用移动信息服务业务的收费清单，基础电信企业应至少保存五个月。用户申请订制包月类、订阅类移动信息服务业务时所产生的订制关系，基础电信企业应妥善予以保存，直至用户取消该项业务后，再至少保存五个月。

本条所称订制关系主要指用户申请订制、基础电信企业请求确认、用户确认反馈等信息的发送与接收时间、发送端与接收端的电话号码（或服务接入代码）以及具体信息内容。

十、用户向基础电信企业投诉移动信息服务业务资费和收费问题时，基础电信企业应负责妥善处理，实行“首问负责制”。对于未按规定进行提醒或确认，以及订制关系缺失或不完整的收费行为，基础电信企业应在查证后立即向用户退还费用，并严格履行企业公开对社会做出的赔付承诺。

十一、基础电信企业应严格加强对移动信息服务业务的管理，健全业务拨测和实时监督机制，完善各项规章制度，对于侵害消费者合法权益的移动信息服务企业，应按照合作约定追究违约责任，并将有关情况和处理结果报相关电信监管机构。

十二、各省、自治区、直辖市通信管理局应进一步加强监督检查，建立违规企业信息通报制度，综合运用法律、经济、技术、行政等手段，查处移动信息服务方面的资费和收费违规行为；对于违反《中华人民共和国电信条例》第四十一条规定，存在恶意侵犯消费者合法权益、屡次违规等严重情节的电信企业，依据《中华人民共和国电信条例》第七十五条规定责令其停业整顿。

十三、对于手机视频等其他移动信息服务业务，基础电信企业应参照本通知的精神，制定相关保障措施，切实保护消费者的合法权益不受侵犯。没有保障措施的，基础电信企业不得为移动信息服务企业提供接入服务。

十四、本通知自2006年10月10日起执行。

各电信企业应按照本通知要求，认真贯彻落实相关措施。确因技术和系统等原因，对本通知个别条款无法按期实现的，基础电信企业应对社会公开说明并公布具体的实现时间表，同时报相关电信监管机构备案，最迟于2007年3月1日前执行。

二○○六年九月八日