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

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、中国铁塔股份有限公司、中国广播电视网络集团有限公司，相关互联网企业等增值电信企业:

为持续加强信息通信行业行风建设暨纠风工作(以下称行风建设和纠风工作)，健全信息通信服务体系，促进信息通信业高质量发展，助力制造强国和网络强国建设，现就开展 2023年行风建设和纠风工作有关事项通知如下。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，认真落实党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，提质升级，更好满足人民群众的信息通信服务需求。强化源头治理，压实企业责任，加大热点问题整治力度，坚决维护用户合法权益，以优良作风推动行业高质量发展。

2023年的主要目标是:

基础电信企业集团公司行风建设和纠风工作考核指标为:电信服务综合考核指标总分及各单项指标不低于80分，具体要求见附件。

互联网企业行风建设和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70%以上。

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，有序推进5G异网漫游，深化共建共享，推动5G网络进一步向乡镇和农村地区延伸，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，逐步提升农村及偏远地区网络覆盖水平。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运行安全能力提升行动，实施网络运行安全风险清单管理，提升安全风险防范应对能力。四是提升应急通信保障能力，增强网络韧性，研究制定公众通信网基础设施抗毁能力标准，推动在灾害频发乡镇建设超级基站、预置卫星电话，强化基层网络保障。

(二)优化提升服务质量。一是实施移动互联网应用服务能力提升行动，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。二是畅通互联网企业用户诉求响应渠道，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指数测评，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。一是全面推进电信服务线上办、异地办，畅通热线、短信、网厅、掌厅等各类渠道，做好基础电信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”。提升视频客服能力，为广大用户提供网上“面对面”的良好服务。二是进一步增强适老化服务便捷性和可及性。研究制定配套激励措施，将小程序纳入互联网应用适老化改造范围，升级迭代各类适老特色功能，加大适老化改造成果线上线下宣传推广力度，帮助老年人获取适老化服务更加贴心便捷。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”，加强隐私号管理。

(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，违规必追责”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，健全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共治。二是加快建设面向移动互联网应用程序的检测及认证公共服务平台，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、车载平台等新型智能终端和算法、小程序等新兴技术应用的服务规范。

(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，让群众明白放心消费。免费赠送不得附加在网期限等限制性条件，开展优惠活动应同时提供无在网期限等限制的产品方案，保障用户选择权。做好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，提高计费准确性。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。健全完善基础电信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，对于限制性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应可线上办理，对符合条件的应当场办结。

(八)维护良好市场秩序。一是推进行业信用全流程管理，推广应用事前信用核查和信用承诺，深入试点事中信用评估和分级分类管理，探索建立事后信用修复机制，不断发挥信用约束和引导作用。二是规范市场竞争秩序，建立市场竞争动态监测和风险预警机制，加强5G行业应用、校园电信市场、政企市场等重点领域监管，坚决遏制恶性竞争行为，维护行业高质量发展的良好生态。三是深入推进垃圾信息常态化治理，协同相关部门重点整治金融催收热点问题，依法妥善处理恶意信访举报。指导企业规范擅自“一刀切”处置用户投诉行为，大力推广“谢绝来电”防骚扰服务，切实保障广大电信用户的合法权益。

(九)依法打击电信网络诈骗。一是持续推进“断卡行动”、“打猫(池)行动”、12381预警、一证通查等重点工作，组织开展不良APP、互联网诈骗、跨境诈骗等专项治理，巩固提升反诈成效。二是建设一体化技防手段，强化反诈法宣贯，推动形成识诈防诈的浓厚氛围。三是落实反诈法有关规定，组织建立完善涉诈申诉渠道，及时受理申诉并核查，保障用户合法权益。

三、工作要求

(一)提高政治站位。各单位要坚持人民至上，在促进信息通信业高质量发展中充分认识做好行风建设和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，察实情、敢担当、善作为，确保各项行动措施责任到人、落实到位。各相关企业要压实主体责任，加大行风建设和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，提升监管效能。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。对于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累计超过3次的，纳入重点监管。

(四)做好交流总结。各单位要及时总结、提炼、推广行风建设和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日前提交年度行风建设和纠风工作总结。

附件:电信服务综合考核指标

2023年3月6日

