关于规范电信业务推广和服务宣传工作有关问题的通知

各省、自治区、直辖市通信管理局，各相关电信业务经营者：

随着电信市场竞争的加剧，各电信业务经营者均加强了服务宣传和业务推广工作，积极主动为用户提供服务，但在部分地区，也存在业务宣传不到位、误导用户、直接或间接诋毁竞争对手的现象，个别地区甚至出现假冒其他企业员工欺骗用户、强制收取用户费用、鼓动用户向其他电信业务经营者滋事的事件，社会影响十分恶劣。

为规范电信业务经营者业务推广和服务宣传工作，维护电信行业公平、公正、透明的竞争环境，保护广大电信用户的合法权益，现将有关要求通知如下：

一、电信业务经营者在业务宣传和拓展的过程中应本着“诚实守信”的原则，自觉增强法律意识，依靠优质服务来赢得用户，避免不正当竞争，维护电信行业整体形象。

二、电信业务经营者应加强对电信业务宣传工作的规范管理，明确宣传渠道和宣传方式，对拟推广的电信业务制定统一、规范的宣传用语。电信业务经营者在任何场合，进行任何形式的业务宣传时，均不得采取贬低其他电信业务经营者类似业务的方式来突显自身业务的相对优势，不得直接或间接诋毁其他电信业务经营者的企业形象、商业信誉和业务品牌。

三、电信业务经营者在对具体业务进行推广和宣传时，应告知用户咨询投诉电话，应就被宣传业务做出明确的服务承诺，并在随后的服务提供过程中切实践诺。电信业务经营者提供的服务达不到宣传承诺标准时，用户有权要求电信业务经营者根据相应的法律法规或事先约定进行赔偿。

四、电信业务经营者在进行电信业务推广和服务宣传时，应严格执行《电信服务明码标价规定》，并明确告知用户电信业务资费标准的适用期限。

五、电信业务经营者在为用户开通包月付费或需要用户支付功能费的服务项目时，应事先征得用户的明确同意或经用户主动提出开通申请，并明确告知用户收费项目和相应的收费标准。

未经用户事先明确同意、用户未主动提出开通申请，电信业务经营者自行向用户开通服务项目的，不得向用户收取费用。

电信业务经营者有义务保留上述服务项目和收费标准已征得用户同意的有效凭证。

六、电信业务经营者推出新业务时，采取免费试用的方式进行业务推广的，应明确告知用户使用和取消该试用业务的方法。免费试用期满用户未就使用该业务提出申请或者予以明确确认的，电信业务经营者不得向用户收取该项业务的使用费。

七、电信业务经营者不得强制用户使用拟推广的服务项目，用户拒绝选择其推荐的服务项目时，电信业务经营者不得因此降低已有服务项目的服务质量，也不得因用户拒绝选用拟推广的服务项目而终止提供原有服务项目。

八、电信业务经营者应加强对基层组织和代经销商的监督管理。代经销商在开展代理业务过程中，应出具被代理电信业务经营者的有效收费凭证和用户服务协议。

九、电信业务经营者或代经销商的员工在提供入户服务或进行上门宣传前，应与用户预约，并征得用户同意。在入户服务、宣传过程中，电信业务经营者的员工应佩带业务经营者标识，代经销人员应主动明示电信业务代理身份。

十、在为用户提供咨询服务的过程中，电信业务经营者员工或代经销人员应客观真实地对用户进行业务讲解宣传，不得夸大业务的覆盖范围、使用功能和优惠事项，不得对自身业务的各种限制性规定含糊其辞。

十一、对需要两个或两个以上电信业务经营者协作提供的电信服务，任一电信业务经营者进行业务宣传和推广时，应就该项服务的整体收费构成、本业务经营者具体收费情况和服务义务向用户进行说明，不得含糊其辞误导用户。

当该项服务的质量达不到宣传承诺而引起用户不满时，由做出宣传承诺的业务经营者负责解决并答复用户，相关业务经营者应予以配合。

十二、未经用户同意，电信业务经营者不得利用平台外呼形式强行发送广告类信息或强行推荐某项业务。确需收集用户反馈时，应严格控制调查访问的频次和时间，不得给电信用户日常工作、生活造成影响。

十三、电信业务经营者进行业务宣传、收集用户反馈意见时，主动提供的任何形式信息或通信服务，均不得向用户收取任何信息费和通信费。

十四、电信业务经营者的业务宣传内容出现歧义时，电信监管机构在进行电信服务监管或电信用户申诉受理机构在处理用户申诉的过程中，以有利于电信用户的解释为准。

十五、各省、自治区、直辖市通信管理局负责监督检查本通知的落实情况，适时组织进行监督抽查，一旦发现违反上述规定的行为，应按照有关法律法规严肃处理。

中华人民共和国信息产业部

二〇〇四年十月九日