工业和信息化部办公厅关于进一步加强电信资费公示工作的通知

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、中国广播电视网络集团有限公司，中国信息通信研究院：

落实信息通信行业行风建设和纠风工作部署，推动各基础电信企业加强电信经营服务问题源头治理，提高资费透明度，保障用户合法权益，在总结河北、四川试点工作基础上，现就进一步加强电信资费公示工作有关事项通知如下：

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，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，着力破解用户反映强烈的套餐套路多等痛点难点问题，建立健全基础电信企业资费营销管理机制和技术手段，推动资费透明度明显提高、行业生态显著改善，让群众“看得清晰，办得明白，用得放心”。

二、工作内容

(一)完善资费方案全流程管理

基础电信企业要切实履行主体责任，由省级以上企业负责资费方案审批和管理。一是制定完善电信资费全流程管理办法，实现资费方案设计、开发、公示、上线、评估、下线等各环节闭环管理。二是强化源头审核把关。上线前严格细致做好资费方案服务合规审核、数据配置和测试验证，依法依规履行公示程序。三是加强过程管控。严格按照公示的方案上线销售，防止营销走形变样；强化运行管控和监测预警，密切跟踪用户反馈，适时开展质量效果评估，及时妥善处理发现的问题。

(二)精简优化在售资费方案

基础电信企业要全面梳理面向公众用户的在售资费方案，确保清晰、简洁、易懂。一是精简优化。结合实际着力精简套餐、加装包种类和数量，着力优化资费规则，切实提高资费套餐及营销宣传的清晰度、透明度和规范性。二是及时清理。对于存在模糊表述或规则过于复杂，容易造成用户混淆、误解、引发争议，以及办理少、投诉多的资费方案，要及时予以清理。三是创新模式。鼓励企业探索根据业务使用量进行阶梯式计费等清晰简明的资费结构，更好满足群众诉求。

(三)落实资费公示要求

按照“谁销售、谁审批、谁负责”的原则，由上线销售的省级企业或集团公司负责对面向公众用户的全量在售资费方案进行公示。

一是公示内容完整。包括但不限于集团和省级企业推出的各类通信套餐(含移动、宽带、固移融合等独立或组合套餐)、加装包(含流量包、语音包、短彩信包等)和营销活动(不与套餐和加装包组合的业务赠送、充值活动、设备优惠等)。公示要素包括但不限于方案编号、资费名称、资费类型、资费标准、服务内容、适用范围、有效期限、销售渠道、上下线时间、在网要求、退订方式、违约责任等，并清晰、易懂、醒目地在同一页面明示，不得隐瞒或淡化限制性条件。二是公示渠道集中。应在企业网厅和APP资费公示专区集中公示，按集团和省级企业二级分类，做到界面友好、查阅便捷，提供检索和查询功能。公示的资费方案按照用户可购买办理的销售品形态进行公示，存在资费标准、服务内容、限制性条件等不同的，均需分别进行公示，对套餐、加装包的打折、减免等视为新的资费方案。三是做好同步更新。资费方案涉及新增、修改等调整的，应按照新的资费方案重新上线，相应的公示信息应同步及时更新，未经公示的资费方案不得面向公众销售。业务受理单据和用户订购反馈信息中资费名称后应标注方案编号并与公示信息保持一致。

(四)建立技术管控手段

基础电信企业要建设完善资费管理系统，实现面向公众用户销售的全量资费方案全生命周期信息化管理。企业资费管理系统应与全国电信服务综合管理平台对接，实现在售资费方案和用户订购成功信息的自动报送。

三、进度安排

(一)完善管理办法和系统改造(2024年9月底前)

各基础电信企业完善电信资费全流程管理办法，全面梳理面公众用户销售的资费方案，完成资费管理系统的建设和改造，具备资费管理全流程贯通及与全国电信服务综合管理平台对接联调的条件。

(二)资费精简优化和系统联调(2024年10月底前)

各基础电信企业持续推进面向公众用户的资费方案精简优化和公示工作，完成资费管理系统和全国电信服务综合管理平台联调联测，具备上线运行条件。

(三)系统试运行(2024年11月)

各基础电信企业资费管理系统上线试运行，新上线资费启动全流程管理，定时报送所有资费方案的订购成功信息，开展数据监测和稽核比对。根据运行情况调整优化系统，完善维护管理制度，确保资费管理系统正常运行，数据报送及时准确完整。

(四)正式实施(2024年12月起)

自2024年12月起，各基础电信企业全面实施在线资费公示流程，做好资费的规范化管理。

四、工作要求

(一)部信息通信管理局要做好政策宣贯解读，加强统筹协调，指导各地通信管理局、各基础电信企业、中国信息通信研究院分工合作、密切协同，稳步有序推进提升资费透明度，保障用户明明白白消费。

(二)各基础电信企业要切实落实主体责任，抓紧推进资费方案的全面梳理、合规评估和清理规范，严格落实公示要求，做好系统改造及信息报送，不断提高资费管理水平。对于因资费审核把关不严、营销不规范出现违规问题的，要责任倒查，追究相关资费审批和营销管理人员的责任。

(三)各通信管理局要加强对属地电信资费公示工作的监督管理，指导属地基础电信企业认真落实各项工作要求。要运用技术手段加强检查，对于发现未公示上线销售、公示落实不到位、资费方案不合规等问题的，责令相关企业及时纠正；对问题多发或造成不良影响的，要严肃处理，坚决维护用户合法权益。

(四)中国信息通信研究院要加快推动技术平台建设和系统

对接，做好数据监测分析，强化效果跟踪评估，为资费公示工作顺利实施提供有力支撑。

工业和信息化部办公厅

2024年8月12日