用户申诉责任认定工作机制（试行）

为加强电信服务监督管理，督促各基础电信企业深化源头治理，切实规范企业经营服务行为，现决定从2024 年开始全面试行用户申诉责任认定，相关工作机制如下。

一、认定范围

根据《电信用户申诉处理办法》符合条件的有效用户申诉（包括正式受理和5个工作日内和解撤诉的）。

二、认定分类

申诉责任认定分为有责、未发现有责两类。根据责任认定标准中审核要素和企业提交证据材料等，认定企业是否明确违反法律法规及相关政策文件规定。

三、工作流程

**（一）申诉办理和责任初判**

各地申诉中心按照《电信用户申诉处理办法》对属地的用户申诉进行办理，各企业将相关情况说明和证据材料上传至电信服务综合管理平台，由本企业集团总部组织进行责任初判，期间企业有一次材料补齐的机会，相关材料应客观、真实、充分、全面。各企业应组建专门判责团队，判责人员应实名上岗，具备相关工作经验并能长期稳定在岗，在申诉办理完成前（最长30天，和解撤诉的在 15 天内）完成责任初判。对于初判为有责的，应说明具体违规事项和违反的法律法规或政策要求；涉及代理商及合作商的违规问题，由相关业务承接企业承担责任。

**（二）申诉抽查和责任认定**

电信服务综合管理平台根据认定范围，每月按天对全国各省初判未发现有责的用户申诉按10%的基准比例随机抽查，由属地通信管理局进行责任认定（有条件的通信管理局可提高抽查比例）。通信管理局对于认定为有责的，说明理由和依据，并于7天内完成提交。

**（三）复核和审定**

部信息通信管理局组织部申诉中心、中国信通院专家成立专班，对各地通信管理局提交的认定结果进行复核，以确保标准尺度统一。对于发现认定结果不准确的，由专班提出改正意见并说明理由。专班在 21 天内完成复核，提交部信息通信管理局审定。审定结果向各通信管理局、各企业集团通报。

**（四）统计和通报**

按照申诉统计节点，按月统计各企业用户申诉责任认定情况。企业初判为有责的申诉量为A，属地通信管理局认定有责的申诉量为B，工信部审定的新增有责申诉量为C，则企业该月的最终有责申诉量，进而得出百万用户有责申诉率。

电信服务综合管理平台对各企业、各省申诉定责情况进行实时统计和展示。对于发现弄虚作假、捏造证据或者串通、操纵，影响申诉定责客观公正性的行为，对相关企业予以考核扣分，严肃追究相关人员责任，并全行业通报。

**（五）监督问责**

电信服务综合管理平台实时统计各集团公司、省公司责任认定数据，并纳入对企业行风建设和纠风工作考核。部信息通信管理局和各地通信管理局依法依规加强对企业违规问题的监督问责。对于问题突出、屡禁不绝、性质严重、影响恶劣的用户申诉案例予以在线督办，责令相关企业按照集团公司印发的问责标准进行追责惩戒，相关企业在按要求问责处理完成后将有关处理文件上传至平台，实现监督闭环有关典型案例在平台上面向全行业警示通报。

四、技术支撑

中国信通院做好全国电信服务综合管理平台的建设和运维支撑，实现申诉处理、责任认定、统计分析、监督问责全程在线管理，提高电信服务监管的自动化、精准化水平。

五、安全保密

各相关单位要做好申诉处理和责任认定过程中的数据安全管理，不得将相关数据、信息透露给非参与用户申诉处理和责任认定工作的人员、部门和单位，或者用于用户申诉处理和责任认定工作之外的用途。有关统计数据按我部和各省通信管理局通报范围管理。中国信通院要加强全国电信服务综合管理平台相关技术防范措施的部署，做好日志记录留存，未经授权不得擅自下载、复制、删改任何相关数据信息确保平台安全稳定运行。