工业和信息化部关于提升5G服务质量的通知

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、中国广播电视网络有限公司，中国信息通信研究院：

我国5G商用许可发放以来，全行业加快网络建设，完善产业生态，丰富内容应用，5G发展取得积极成效。同时，部分电信企业用户提醒不到位、宣传营销不规范等情形引发社会广泛关注。为切实维护用户权益，推动5G持续健康发展，现就提升5G服务质量有关事项通知如下：

一、全面提升思想认识，高度重视服务工作。做好5G服务工作是践行以人民为中心的发展思想，着力解决好人民群众最关心最直接最现实利益问题的重要举措。各基础电信企业要提高政治站位，带着责任、带着感情开展工作，深化企业内部横向联动、纵向穿透的服务管理制度建设，制定完善本企业5G服务标准，加大对实体营业厅、客服热线等一线窗口的服务考核力度，将5G服务质量作为一线窗口绩效考核的重要内容。

二、健全四个提醒机制，充分保障用户知情权。一是提醒用户可通过实体营业厅、客服热线、网上营业厅、手机APP查询本地区5G网络覆盖情况，在5G网络暂未覆盖的地区发展5G用户，事先提醒用户知悉本地区5G网络覆盖进度情况。二是提醒用户使用5G网络要更换5G终端，非5G终端办理5G套餐只能享受5G资费优惠，不能使用5G网络。三是用户在办理已公示下架套餐变更为5G套餐时，提醒用户变更5G套餐后将无法再选择办理原套餐，可以选择其他在售套餐。四是用户办理有合约要求的5G套餐前，提醒用户如要解除合约办理“携号转网”服务、更改套餐或注销须履行的解约责任。

三、严守四条营销红线，切实维护用户权益。一是客观真实宣传5G业务及资费，公示全量在售套餐情况，不得片面夸大5G优势或优惠项目，隐瞒或淡化限制性条件。二是尊重用户的真实意愿，不得误导、强迫用户办理或升级5G套餐，未经用户同意不得擅自开通5G套餐、升级包等服务。三是无协议约定不得限制5G套餐用户更改其他在售套餐，对于有协议约定的5G套餐用户变更套餐的，可依据《中华人民共和国民法典》与用户协商解约事宜。四是确保在售的高中低档4G与5G套餐在线上线下渠道均承载销售，4G套餐查询、办理入口不得隐蔽设置。

四、统一渠道宣传口径，及时回应社会关切。一是针对用户关心的焦点问题制定宣传方案，充分利用视频直播、短视频等各类新媒体手段和各项新技术开展宣传。二是统一实体营业厅、客服热线、电子渠道等各渠道的5G服务口径。三是针对更换5G终端、办理5G套餐、使用5G网络的具体方法及享受服务的差异，做出清晰、准确解释说明。四是对社会广泛关注的5G相关问题，要及时予以回应。

五、建立三类监测体系，准确把握服务态势。一是各基础电信企业要按照要求做好5G业务发展数据报送工作。二是各级电信用户申诉受理机构要做好5G服务申诉工作，加强数据分析，预先发现苗头性问题，为服务监管提供参考。三是中国信息通信研究院要加强舆情监测，探索建立5G用户满意度测评制度。

六、强化协同监管，加强监督检查。一是各基础电信企业要加强内部自查自纠，完善服务违规行为处理机制，加大服务考核比重，对相关主管部门通报的重点5G服务违规事件，要问责到相关负责人。二是各地通信管理局、各基础电信企业要把5G服务纳入2021年行风纠风工作的重点任务，全国一盘棋部署落实。三是各地通信管理局要利用好日常监测、技术检测、暗访抽查、用户测评、集中检查等方式，及时发现5G服务问题，督促企业落实整改，依法处理违规行为。

请各基础电信企业于2021年2月28日前在全国范围内落实上述要求，并向部（信息通信管理局）报送落实情况。请各地通信管理局于3月10日前完成对本区域电信企业落实情况的监督检查，并将检查情况报部（信息通信管理局）。

工业和信息化部

2021年2月1日