



# 工业和信息化部关于规范电信服务协议有关事项的通知

工信部信管〔2016〕436号

各省、自治区、直辖市通信管理局，各相关电信业务经营者：

为规范电信服务，保障电信用户和电信业务经营者的合法权益，现将电信服务协议有关规范性要求通知如下：

一、电信业务经营者在开展相关电信业务经营活动时，应本着公平诚信的原则与用户订立电信服务协议，做到用户与电信业务经营者之间权利义务对等。

本通知所称的电信服务协议，是指电信业务经营者与用户之间设立、变更、终止电信服务权利义务关系的合同。

二、电信业务经营者与用户订立服务协议，可以采用书面形式或其他形式。电信业务经营者与用户订立入网协议的，应当采用书面形式。

书面形式是指合同书、信件和数据电文(包括但不限于传真、电子数据交换、短信、电子邮件、网页、客户端)等可以有形地表现所载内容的形式。

三、在电信服务协议有效期内，电信业务经营者有义务保存所订立的服务协议。电信业务经营者与用户约定以非书面形式订立服务协议的，电信业务经营者应当留存能够证明双方订立服务协议或者成立服务协议关系的凭证。

四、电信业务经营者与用户订立入网协议时，电信业务经营者应当要求用户出示有效身份证件、提供真实身份信息并进行查验，对身份不明或拒绝身份查验的，不得提供服务。

五、用户委托他人代办电信业务手续的，电信业务经营者应当要求受托人出示用户和受托人的有效身份证件、提供真实身份信息进行检查。

六、电信服务协议一般包括以下内容：

(一)电信业务经营者的名称、地址、联系方式；

(二)用户身份证件类别及证件上所记载的姓名(名称)、号码、住址信息；

(三)用户选定的服务项目；

(四)资费标准；

(五)电信业务经营者做出的服务质量承诺；

(六)咨询投诉渠道；

(七)双方的违约责任；

(八)解决争议的方法；

(九)订立协议的日期；

(十)协议的有效期；

(十一)双方的签字、盖章等确认信息。

七、在电信业务经营者与用户订立的电信服务协议中，不得含有涉及以下内容的条款：

(一)限制用户使用其他电信业务经营者依法开办的电信业务或限制用户依法享有的其他选择权；

(二)规定电信业务经营者违约时，免除或限制其因此应当承担的违约责任；

(三)规定当发生紧急情况对用户不利时，电信业务经营者可以不对用户负通知义务；

(四)规定只有电信业务经营者单方享有对电信服务协议的解释权；

(五)规定用户因电信业务经营者提供的电信服务受到损害，不享有请求赔偿的权利；

(六)违反《中华人民共和国合同法》等法律法规相关规定。

八、电信业务经营者在合同外通过书面形式或大众媒体方式公开做出的服务承诺，自动成为电信服务协议的组成部分，但不得作出对用户不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害用户合法权益应当承担的民事责任。

九、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，应征得用户的同意。征得用户同意的凭证作为电信服务协议的补充协议，与电信服务协议具有同等的效力。

十、电信业务经营者应依照与用户订立的服务协议为用户提供服务。用户应按照服务协议的约定使用电信业务，履行相应义务。

十一、在电信服务协议有效期内，电信业务经营者不得擅自终止提供服务。未经与用户变更协议，不得擅自撤消任何服务功能或降低服务质量，不得擅自增加收费项目或提高资费标准，不得擅自改变与用户约定的电信业务收费方式。用户因违反相关法律法规的除外。

十二、用户与电信业务经营者发生争议时，可以依据《中华人民共和国合同法》等有关规定追究对方民事责任。根据《中华人民共和国电信条例》及《电信用户申诉处理办法》的规定，属于申诉受理范围的，用户可以依法向电信用户申诉受理机构提起申诉。

十三、电信业务经营者在服务协议格式条款拟定过程中应当广泛听取消费者组织、用户代表及相关部门的意见和建议。

十四、电信业务经营者不得拒绝与符合条件的电信用户订立服务协议。

十五、电信业务经营者因不可抗力或国家政策调整等原因导致电信服务协议部分或全部条款无法执行时，应当告知用户，并做好用户善后工作。

十六、电信业务经营者在订立、保存电信服务协议等环节，应当遵守《中华人民共和国网络安全法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的決定》《电

信和互联网用户个人信息保护规定》等法律规定，做好用户信息保护工作。

十七、本通知自2017年2月1日起施行。原信息产业部2004年10月9日公布的《关于规范电信服务协议有关问题的通知》(信部电[2004]381号)同时废止。

工业和信息化部

2016年12月28日

[主题分类] 综合政务/电子政务	[发文机构] 工业和信息化部
[实施日期] 2017-02-01	[成文日期] 2016-12-28
[发文字号] 工信部信管〔2016〕436号	[废止日期] ----
[发布日期] 2017-01-22	[有效性] 现行有效