**中国移动浙江公司**

**物联网卡业务管理办法**

**（2024版）**

**中国移动浙江公司**

**二○二四年六月**

目 录

[第一章 总则 3](#_Toc34922397)

[第二章 业务定义与分类 3](#_Toc34922398)

[第三章 组织管理 5](#_Toc34922399)

[第四章 业务销售管理 6](#_Toc34922400)

[第五章 业务收入管理 15](#_Toc34922401)

[第六章 风控管理 16](#_Toc34922402)

## 第一章 总则

**第一条** 为促进物联网业务的健康、快速发展，规范物联网业务的管理，适应新形势下的市场需求及合规管控要求，特编制本管理办法（以下简称为本办法）。

**第二条** 本办法规定了物联网业务的业务定义与分类、组织管理、业务销售管理、业务收入管理和风控管理。本办法自下发之日起生效施行，原管理办法同时废止。

**第三条** 本办法适用于省公司、各地市分公司，相应解释权归省公司政企客户部所有。

## 第二章 业务定义与分类

**第四条** 物联网是指在传统互联网基础上，将用户延伸和扩展到物品，实现物与物、物与人之间进行信息交换和通信。中国移动物联网业务包含物联网终端、物联网卡、物联网应用平台等“端、管、云”服务领域。

4.1 物联网终端根据产品形态分为通信模组、芯片和智能硬件。

4.1.1 通信模组是指集成通信芯片、外围电路、各类接口等，提供基础通信能力，是行业终端设备的核心通信单元。

4.1.2 芯片是指把常用电子元件，如电阻、电容、晶体管等，以及这些元件之间的连线，通过半导体工艺集成在一起，具有特定功能的电路。其中物联网M2M芯片是具备空中写卡功能的物联网芯片，采用M2M芯片的终端无需再单独集成SIM卡，具有嵌入式、支持中国移动企业标准的空中写卡、小尺寸等特点，具体业务描述详见附件1。

4.1.3 智能硬件是指通过软硬件结合的方式，对传统设备进行改造，让其拥有智能化的功能，具备连接的能力，实现互联网服务的加载，形成“云+端”的典型架构，并具备大数据等附加价值。

4.2 物联网卡按照承载网络可以划分为物联卡、车联网卡。

4.2.1 物联卡是指基于物联网专网，采用物联网专属号段，通过物联网专用网元设备承载的移动通信接入业务，支持语音、短信、数据通信等通信方式，并提供自服务门户、API能力接口、专用APN、PCC、位置定位、静态IP服务、大数据等智能通道服务。

4.2.1.1 物联卡业务按照适用业务场景的不同分为物联网主体产品、车联网主体产品和NB主体产品。物联网主体产品是适用多场景连接需求的标准化物联卡产品。车联网主体产品是适用于车联网前装连接场景的产品。NB主体产品是适用于低功耗广域移动通信连接需求场景的产品。

4.2.1.2 物联卡国际业务按照客户的使用时长和频次分为短期、长期两种类型业务。短期国际业务指物联网港澳台及国际漫游业务。长期国际业务是物联网国际本地卡业务，指客户在不同国家使用当地运营商的SIM卡和网络，或者通过空中写卡技术在跨境时进行归属运营商切换，包含本地卡进口业务和本地卡出口业务。

4.2.2 车联网卡指装载于道路机动车辆用于实现车辆联网、数据传输、状态监测、应急处置等通信服务功能的专用物联网卡。

4.3 物联网应用平台按照提供应用服务的不同分为连接管理平台和应用管理平台，主要包含OneLink平台和OneNET平台。

4.3.1 OneLink平台是全网唯一的连接管理平台，基于物联卡提供连接管理服务，面向市分公司、集团客户，提供网页、微信公众号、APP及API等多种方式的自助服务能力，包括连接管理、实名认证管理、通信管理、生命周期管理、自动化监控、智能诊断、资费管理、账单信息、国际业务、风险防控、API集成、流量管理、设备管理、大数据分析、运营分析、NB-IOT管理、用户管理等功能。

4.3.2 OneNET平台是基于物联网技术和产业特点打造的生态环境，是物联网的PaaS服务平台，支持适配各类传感器和智能硬件的主流协议快速接入，并为物联网设备及应用提供丰富的API和应用模板，以及满足物联网领域设备接入和管理、协议适配、固件升级、边缘计算等需求。

## 第三章 组织管理

**第五条** 省公司政企客户部职责

5.1 负责全省物联网卡业务管理办法的制定和修订。

5.2 负责全省物联网业务的统筹规划和运营管理。

5.3 负责全省物联网业务合规与安全统筹管理。

5.4 负责各地市分公司物联网业务的指导与考核。

**第六条** 相关部门职责

6.1省网络部负责制定并执行网络SLA服务保障标准，物联网端到端质量管理、物联网终端测试标准制定，物联网相关平台建设和维护，处理及支撑网络侧故障和投诉。

6.2省信息技术与数据管理部负责相关物联网业务支撑系统建设和维护、物联网开户数据上传、提供日常物联网业务数据支撑。

6.3省客户服务部负责制定物联网业务客户服务规范、服务流程和服务标准、受理物联网客户投诉。

6.4信息安全部负责物联网业务不良信息治理及反诈的归口管理等相关工作。

**第七条** 市分公司职责

各市分公司负责业务营销推广和运营支撑，包括所签约客户的业务办理、客户服务，对属地物联网卡业务合规与信息安全管理负责。

## 第四章 业务销售管理

**第八条** 各市分公司应严格执行物联网业务风险评估制度，从严开展单位入网资质审核及业务风险评估。在向集团客户销售物联网卡前，要综合考虑单位信用、使用场景、申请功能、购卡数量、安全管理能力等因素，严格评估用户安全风险，评估通过后，须与单位用户共同对评估结论签字确认，风险评估表和现场考察材料应作为入网资料一并归档。对于同一合同中存在不同使用场景的，应对每个应用场景分别评估。评估模型可参考附件2。

**第九条** 用户登记管理

9.1 各市分公司应采取有效措施登记物联网用户身份信息，在用户完成真实身份信息登记后方可为其激活物联网卡。

9.2 集团客户入网登记：严格审核集团客户相关证件的真实有效性，包括：统一社会信用代码证（或原营业执照、税务登记证、组织机构代码证）或其他合法证件、申请单位办理人的有效身份证件，使用官方查验渠道核查企业证件资料，确保资料真实有效，系统内登记信息应与集团客户提供的资料保持一致。

9.3 每个登记条目均应包含姓名（或单位名称）、证件类型、证件号码、地址等4个字段。

**第十条** 合同管理

合同是规范业务运营和保护客户权益的重要依据，各市分公司与客户达成销售意向后，双方应及时签署正式合同。合同中须包括以下内容：

10.1 集团客户的物联网业务合同中须包括以下内容：

10.1.1 明确约定物联网业务用途，开通的通信功能、业务范围、使用场景、产品形态、服务内容等。

10.1.2 明确约定物联网业务的接入方式、数量、访问IP地址等信息。

10.1.3 明确约定业务订购资费和计费缴费方式，包括合同有效期、订购套餐、资费折扣、开始计费时间（或开始计费条件）、付费周期、付费方式（预付费或后付费）、套餐用尽后的处理规则、欠费处理规则等。

10.1.4 明确约定转售责任，集团客户不得私自将我公司物联网卡转售给第三方。涉及物联网终端设备和SIM卡打包销售的，应明确集团客户对物联网机卡分离的管理责任，采用登记销售设备类型、型号、IMEI（前八位）等方式降低分拆销售风险。集团客户及其产品代理商在未经过我公司授权同意的情况下，不得私自分拆终端设备和SIM卡。

10.1.5 明确约定专用APN使用场景，要求专用APN不可超出约定场景用作访问互联网，若发现违规使用，我公司有权进行关停处理。

10.1.6 明确信息安全管理责任，要求集团客户对自有的物联网终端负有信息安全管理责任，不得用于违法犯罪和发送不良信息、不得用于损害社会安全和公共利益的行为，开通短信、语音功能应进行定向限制，不得发送垃圾短信、拨打骚扰诈骗电话，对其生产、销售、分发或自用的物联网终端引发的信息安全事件及后果负责。

10.1.7 明确对于采用定向访问限制的物联网卡，要求集团客户不得通过非法跳转的方式访问公网。

10.1.8 明确物联网卡短信功能不得用于验证类、注册类、营销类用途。

10.1.9 明确对于集团客户将载有物联网卡的设备销售给其他用户的，要求集团客户核验和登记用户身份信息，并将销量、存量及用户实名信息传送给号码归属省公司。

10.1.10 明确违约责任及违约金罚则，约定集团客户一旦出现违反信息安全和合同条款，我公司有权终止合作，并对涉及的物联网卡进行停机处理，同时追究相应责任。

10.1.11 明确合同到期后的续约事项，若双方无异议自动延续，对于即将到期的合同，客户经理应在合同到期前，提前与客户洽谈完成续约，避免合同倒签。

10.1.12 明确公司合同管理办法要求的其他合同要素。

10.2 为保证合同的规范性，各原则上应使用标准化合同。对于个别项目需要另行起草合同的，按照公司合同管理流程及制度要求审批执行，在确保符合公司业务管控、法律法规的前提下另行签署。各市分公司可通过重签协议或补签对应内容的方式，完善业务合作协议，满足上级管理部门的管控要求。

**第十一条** 业务受理

11.1 新增物联网业务（包括存量客户新增用户）不得使用11位普通公众移动网电话号码发展，必须通过专用核心网络承载，必须使用物联网专用号段（148、10647、10648、1440、1441、1442号段）。新增车联网业务须使用专用号段发展业务（1488、1489、144128、14419等）。物联网卡开通语音功能的必须使用11位（148号段）、13位（144128、14419号段）专用号段，经省公司业务管理部门负责人审批同意。

11.2 业务受理人员应从严审核集团客户资质、协议文本、客户签字盖章的业务受理单，确保物联网业务订购的业务功能、订购数量、资费套餐、计费方式、生效日期等与客户提供的受理单和签约协议保持一致。

11.3合理提供所需功能。各市分公司应严格按照“最小必要”原则为客户开通物联网卡功能。默认应关闭物联网卡语音和短信功能，并设置最小必要数据流量限额。对于确需开通语音、短信功能或较大数据流量的物联网卡，应严格设置定向访问限制，采用机卡绑定、卡片限定等措施将物联网卡限制用于特定终端设备。对于关闭语音、短信功能且设置最小必要数据流量限额，或者对语音、短信和数据功能设置定向访问限制的物联网卡，可登记到责任单位和责任人、经办人等相关信息。对于开通语音、短信功能或较大数据流量无法设置定向访问限制的，应实名登记到实际使用人，特殊情况应向当地电信主管部门报备，具体可参照附件3《中国移动物联网卡安全分类管理规范》及附件4《中国移动车联网卡实名登记实施细则》要求。

11.4各市分公司要加强对各类营销渠道的日常管理，向集团客户销售物联网卡，应通过自有实体渠道或自有人员上门服务方式办理。

11.5 各市分公司要严格执行总部下发的相关渠道管理要求，已有客户经理维系看管的集团客户应由客户经理拓展，特殊情况下可引入项目代理商。代理商发展的客户应与我公司直接签约，并对客户入网资料进行严格审核，并承担相应的管理责任。

11.6 各市分公司按照业务合同向客户交付物联网卡实物后，应要求客户提供物联网卡实物验收凭证并留存，具体实施细则由市分公司制定。

**第十二条** 增值服务开通流程

物联卡的专用APN接入、静态IP服务、PCC策略、API能力接口、短信接入等增值服务开通流程，详见附件5。针对开通专用APN被监测有异常使用行为的集团客户，在集团客户未完成整改前，各市分公司不可对同一IP地址、同一集团客户新增专用APN。

**第十三条** 业务变更

13.1 业务变更包含网络资源变更和资费变更。

13.1.1 网络资源变更，包括APN地址调整、网络接入方式变更等。涉及物联网专网网络资源重新分配的，各市分公司应提前与物联网公司进行资源和方案确认，具体流程见附件5。

13.1.2 资费变更，包括套餐变更、套餐退订、增值服务的变更与退订等。各市分公司与客户协商确认并经省公司审核同意后，在业务支撑系统上进行业务受理，完成资费变更操作。

13.2 业务变更时，由集团客户提供签字盖章的业务变更单，业务受理人员应对集团客户的业务变更单进行审核，若合同中没有变更内容的相关约定，应先签署补充合同后再完成变更操作。

**第十四条** 业务注销

若合同无自动续约条款且到期后客户未提出续约要求，合同有效期满30天内完成业务注销，包括集团客户信息、号码、专用APN接入、API能力接口、短信端口、OneLink平台权限等功能与服务；若客户在合同到期前终止业务合作，按照合同违约条款执行，客户经理提交业务注销单。

**第十五条** 资费管理

物联网业务资费包括通信费、服务费、终端费，资费以最新下发文件要求为准，资费结构如下：

15.1通信费指物联网业务产生的语音、短信和流量费用。

15.2 服务费指客户开通物联网专网自服务门户、调用API能力、静态IP、订购OneNET平台服务、使用专用APN端口、网络优先接入、开通停机保号等服务需要支付的费用。

15.3 终端费指提供物联网SIM卡和行业终端等产品的费用，一次性收取。

**第十六条** 折扣管理

各市分公司应严格执行省公司下发的资费管理要求，建立审批及后评估流程机制，原则上不得突破底线销售。确需突破的，须经各地市公司本地决策通过后，通过市场经营管理系统以营销案提交省公司进行一事一议审批，审批通过后方可签约和受理业务。

**第十七条** 生命周期管理

物联卡包括可测试（测试期）、待激活（沉默期）、库存、已激活、已停机、预销户、已销户等7个生命周期状态，在业务开通时可根据客户需要提供不同的生命周期状态，生命周期规则详见附件6。

**第十八条** 计费管理

18.1 物联网业务计费以我公司账单为准。根据用户订购的资费套餐类型，提供按月、按季度、按半年、按年、一次性等计费周期。

18.2 每个计费周期出账后应向客户提供通信账单，并可根据客户需求提供6个月的通信详单。

18.3 各市分公司依照《中国移动发票管理办法》和《中国移动通信集团公司增值税专用发票操作指引》，向缴纳业务费用的客户开具业务发票。

18.4 缴费方式包括预付费和后付费两种，各市分公司结合客户需求和本地坏账风险管控要求确定客户缴费方式。后付费客户应在每个缴费周期结束后缴清上期费用，预付费客户在每个缴费周期开始前足额预存下个计费周期的费用。

18.5 各市分公司应建立本地物联网业务欠费管理机制和审批流程，将物联网业务纳入本地客户欠费管理范围，根据本地实际情况和相关规定管理物联网业务欠费。

**第十九条** 结算管理

19.1 服务费、硬件费不进行省间结算。

19.2 物联卡短信收入不进行漫游结算，语音收入参照个人市场语音业务规则进行结算。

19.3 物联卡流量收入结算，按照物联网主体产品、车联网主体产品、NB主体产品、物联网OneNET标准化产品、物联网国际业务等进行分类结算，结算规则详见附件7。

19.4 结算规则以最新下发文件要求为准。

**第二十条** 数据一致性管理

数据一致性是指对业务的每一笔订购，在各个相关系统中记录的订购状态（含正常、欠费暂停、销户等）、订购信息（含个人订购信息、企业订购信息、企业成员订购信息等）、用户信息（含个人用户信息、企业信息等）保持一致，包括CMIOT系统、PBOSS系统、省BOSS系统、OneLink平台之间的数据一致性管理，具体要求如下：

20.1 信息技术与数据管理部负责牵头物联网数据一致性比对工作，保障CMIOT系统和省BOSS系统数据的准确性，按业务部门需求定期出具数据一致性比对结果。

20.2 各市分公司保障省BOSS系统、CMIOT系统录入业务数据完整准确，对于省公司下发的数据不一致问题，市分公司应按要求及时核对确认并修复。

**第二十一条** 业务转售管理

21.1 转售是指集团客户将我公司的物联网卡不搭载终端、平台等增值服务，直接将裸卡售卖给第三方的行为。

21.2 按照“谁发卡、谁负责”原则，各市分公司应建立物联网卡线上线下渠道转售巡查机制，及时处置违规转售集团客户，如发现非本地市的违规转售信息，可及时上报省公司政企客户部。

21.3 省公司政企客户部定期开展物联网卡转售巡查，对违规集团客户归属市分公司进行通报批评，并视违规严重程度对责任单位和责任人进行追责。

21.4 集团客户被发现转售，按照以下处罚标准进行处罚：

21.4.1 客户首次被发现转售，违规号码强制销户，且销户后号码须冻结不少于90天方可再次投放市场使用；通知客户限期完成整改，对其名下所有号码办理机卡绑定；对低于物联网资费折扣底线的客户，次月须按照新资费底价要求订购套餐；未完成整改前暂停新增开卡。

21.4.2 客户第二次被发现转售，违规号码强制销户，且销户后号码须冻结不少于90天方可再次投放市场使用；停止新增开卡，并对该客户名下未激活号码全部销户回收。

21.4.3 客户第三次被发现转售，销户全量合作号码，解除合作协议，纳入黑名单，全网永久不得与其合作。

21.4.4 针对2022版高速套餐订购用户，首次被发现转售，违规号码及同批次号码强制销户，立即停止新增开卡，罚没保证金，且不得再次申请优惠结算和折扣。第二次被发现转售，销户全量合作号码，解除合作协议，纳入黑名单，全网永久不得与其合作。

21.4.5 客户被发现恶意转售，如转售物联卡存在损坏卡面、专用APN突破约定使用场景访问互联网以及其他情节严重的恶意违规行为，一经发现将对涉事集团客户直接销户全量合作号码，解除合作协议，并将其纳入黑名单。

## 第五章 业务收入管理

**第二十二条** 收入统计口径

物联网业务收入包括物联网用户通信收入、物联网应用服务收入、物联网终端销售收入等三部分。具体包括：

22.1物联网用户通信收入：包括物联卡和行业应用卡每月出账的流量费、语音费、短信费等。各市分公司应按照网内结算后的净额确认收入，为了简化操作，将网内结算支出作为收入减项进行列账。

22.2物联网应用服务收入：客户因使用物联网平台和应用服务而统一支付的功能费，包括OneNET平台应用服务费、OneLink平台功能服务费、APN端口费、物联网行业应用（车务通、行车卫士、电梯卫士等）的功能费、物联网项目服务费等。

22.3物联网终端收入：包括物联网硬件、模组、芯片销售收入。

**第二十三条** 会计核算科目

23.1 物联网用户通信收入中语音收入计入“通信与信息服务收入-语音通话-境内通话”、短信收入计入“通信与信息服务收入-短彩信-短信”科目、数据通信收入计入“通信与信息服务收入-数据流量业务-物联网”。

23.2 物联网应用服务收入计入“通信与信息服务收入-应用及信息服务-数据业务-物联网”科目。

23.3 物联网终端销售收入计入“商品销售收入-通信商品-物联网硬件-芯片/模组/和目/车联网/穿戴设备/其他物联网硬件”科目。

## 第六章 风控管理

**第二十四条** 信息安全管理

各市分公司应与客户明确约定，不得利用我公司物联网卡作为信息传输通道，复制、发布、传播含有《中华人民共和国电信条例》中定义的“九不准”信息，如果发现应立即停止业务，保存有关记录，并向国家有关机关报告、向客户追究违约责任。

对发生以下违法违规行为的集团客户，应立即停止合作、解除协议、关停其全量物联网卡，并将客户加入黑名单：

24.1 违反国家法律、法规和行业政策开展业务，以及损害社会安全和违反国家重大安全管控要求的行为。

24.2 导致省公司被上级主管部门通报问责处罚的行为。

24.3 导致发生重大投诉或被媒体曝光，对中国移动声誉造成影响或造成重大经济损失的行为。

对发生以下违规行为的集团客户，应立即关停违规号码、书面通知客户核查整改，整改期间暂停客户物联网卡开卡、新增等业务，并根据合同约定进行处罚。整改完成后若再次发生同类违规行为，应立即停止合作、解除协议、关停其全量物联网卡，并将客户加入黑名单：

24.4 发送垃圾信息，拨打骚扰、诈骗电话等传播不良信息的行为。

24.5 违规挪用、滥用、批量养卡、接收短信注册验证码、恶意变更使用场景等导致涉诈、涉案或者经核实确实存在违规使用情况的行为。

24.6 利用呼转突破语音卡定向限制，实施电信网络诈骗违法违规行为的。

**第二十五条** 业务稽核管理

业务稽核是对业务管理要求执行情况的真实有效性进行核查，及时发现在业务操作过程中出现的各类风险隐患，确保业务规范、有序、健康发展。

25.1 日稽核。各市分公司业务稽核人员应每天对当天所办理的全量业务进行稽核。

25.2 月稽核。各市分公司每月15号前对上月所办理业务总量的10%以上进行抽样稽核，并对稽核发现的问题进行限期整改。

25.3 稽核内容

25.3.1客户基础资料稽核。检查集团客户所提供的相关证件信息与省BOSS系统、CMIOT系统中所填写基础资料信息一致性，并按照集团关于物联网业务实名制登记要求进行实名登记。

25.3.2 合同文本稽核。对客户签约合同进行检查，确保合同签字盖章完整，合同中明确约定业务应用场景、资费标准、优惠方案、计费起始时间、有效期等相关要素。

25.3.3 业务功能稽核。对照销售合同中约定的应用场景和资费条款，对业务开通的通信功能进行稽核，确保省BOSS系统、CMIOT系统中受理开通的通信功能、资费标准、优惠方案、计费起始时间、有效期等要素与合同约定保持一致。

25.3.4 营收款稽核。业务办理过程中涉及的营收类账款和财务票据的对应准确性。

25.3.5 资费折扣稽核。确保业务资费折扣符合管理规范要求。

25.3.6 欠费管理稽核。按照本地欠费管理要求，审核客户的欠费管理执行情况。

25.3.7出账列收稽核。按月出账列收的执行准确性、经分系统的收入统计和财务报表会计科目收入的一致性。

**第二十六条** 系统支撑管理

省公司信息技术与数据管理部依据本办法中的各项管理要求建立健全系统支撑功能，通过系统实现相关功能，主要包括：

26.1 业务实现。依据业务办理流程及相应要求，建立完善的端到端电子化工单流程，包括号卡资源申请工单、系统账号权限申请工单以及业务办理工单等，实现各类工单的填写、审核、转派和反馈的标准化、流程化和规范化。

26.2 业务管控。各类管控要求要尽量通过系统实现，重点包括资费折扣底线控制、白名单数量限制、双封顶限制、机卡绑定以及欠费自动暂停等。

26.3业务提醒。由系统实现短信/流量使用情况提醒、欠费提醒等，并支持短信、邮件等多种提醒方式。

26.4业务统计。所有物联网业务在省BOSS系统和CMIOT系统中的客户基础资料（MSISDN、IMSI、用户状态等）、业务订购关系及订购信息（订购产品信息、产品生失效时间等）、计费信息（计费起始点、计费结束点）、出账收入等信息必须全量上传至一级经营分析系统和省级经营分析系统，未经业务管理部门审核确认，不得增加、删除和修改接口数据。

**第二十七条** 加强使用监测处置

27.1 根据物联网卡的物理形态、功能开通情况、使用场景等，将物联卡用户风险定义为四个等级，包括极高风险、高风险、中风险、低风险，具体分级标准见附件8。

27.2 物联网卡敏感地区包括两大类，诈骗高发区域是指被公安部列为电信诈骗高发的区域；重点监测区域是指由总部监测发现的电信诈骗高发的区域或其他安全事件频发需要重点监控的区域，具体见附件9。

27.3 物联卡手机终端使用监控模型，是指通过话单中的IMEI信息判断大流量物联卡是否被手机使用，并对其进行风险管理的功能，包括识别预警、关停处置、申诉审批三个模块，具体见附件10。

27.4 各市分公司要加大物联网卡使用监测力度，重点针对机卡分离、手机端使用、突破定向访问限制、漫游至电信网络诈骗多发等敏感区域的高风险物联网卡，不断提升监测预警能力。发现违规或违约使用的物联网卡后，应依照有关法律规定和合同约定及时采取处置措施，并将处置情况按要求及时报送总部及当地电信主管部门。根据风险数据来源不同，处置反馈时限如下：

27.4.1 上级部门要求：工信部、公安部等上级部门要求开展的风险卡核查处置，按相关核查处置时限要求反馈。

27.4.2 总部或省公司监测发现：对于总部或省公司通报的违规情况，应按要求在48小时内处置反馈。

27.4.3 安全风险管控平台监测发现：

27.4.3.1 极高风险用户：应在48小时内反馈。

27.4.3.2 高风险用户：应在5天内反馈。

27.4.3.3 中风险用户：应在10天内反馈。

**第二十八条** 违规客户黑名单管理

28.1 各市分公司应严格执行违规客户黑名单管理机制，按照本办法中信息安全管理和业务转售管理的要求将违规客户加入黑名单库。

28.2 按照“谁认定、谁处理”的原则，由认定单位负责异议受理工作。

28.3 各市分公司在与客户开展业务合作前，应先核验黑名单库，对于单位名称、证件号码等任一信息被列入黑名单库的单位客户，不得与其开展业务合作。

**第二十九条** 数据安全管理

各市分公司应做好物联网卡制卡数据、入网资料和用户实名信息等敏感数据安全管理工作，建立涉敏人员清单和定期更新机制。

**第三十条** 客户服务管理

30.1 各市分公司要通过客户经理、10086-8客服热线、政企客服热线400110086等渠道为集团客户提供进行业务预约、业务查询、业务咨询和业务投诉等服务。客户服务标准按照总部下发的相关要求执行。

30.2 各市分公司要充分利用官方网站、营销场所等多种渠道开展宣传，引导用户提高规范使用物联网卡的安全意识，在有关业务活动中对防范电信网络诈骗作出提示，对本领域新出现的电信网络诈骗手段及时向客户作出提醒，对非法买卖、出租、出借物联网卡被用于电信网络诈骗的法律责任作出警示。

**第三十一条** 考评管理

各市分公司须严格落实物联网卡业务安全考核事项要求，包括：

31.1工信部下发的物联网卡相关违规通报、违规事件约谈等。

31.2 省公司经营业绩考核管理控制事项中与物联网卡业务相关的考核事项。

31.3 省公司信息安全部制定的网络安全工作考核评价办法中，物联网业务相关的考核评价指标。

**第三十二条** 问责管理

违反本办法，有下列情形之一并对公司造成重大损失的，应对相关责任人给予相应处罚：

32.1 未按管理办法规定，违反业务相关管理和审批流程；

32.2 在业务合作、申请资料、签订合同等环节，有造假行为；

32.3 参与或因疏于监管导致诈骗电话、淫秽色情等不良信息传播或造成不良影响；

32.4 蓄意为手机恶意软件或含有法律法规禁止内容的应用软件的服务器提供网络接入。

32.5 省公司政企客户部将定期对各市分公司管理情况执行情况进行抽查，对于违反本管理办法中各项管理规定的地市，将予以通报，对于违反信息安全要求的，必须限期整改并进行问责。

32.6 凡违反本办法规定，给公司造成经济损失和重大影响的，依据《中国共产党纪律处分条例》、《中国移动通信集团公司员工违纪违规处分条例（试行）》、《中国移动通信集团公司经理人问责实施办法（试行）》、《中国移动浙江公司防范打击通讯信息诈骗问责工作实施细则（试行）》等相关规定，追究有关人员的责任并给予相应处罚。

**第三十三条** 实施时间

本管理办法自印发之日起施行。如有原管理办法与本管理办法不一致的，以本管理办法规定为准。