

## 工业和信息化部关于电信服务质量的通告（2020年第2号）

### 工信部信管函〔2020〕120号

根据《中华人民共和国电信条例》相关规定，现将2020年第一季度电信服务质量有关情况通告如下：

#### 一、电信用户投诉情况

（一）电信服务投诉情况。一季度，工业和信息化部及各省、自治区、直辖市电信用户申诉受理机构受理电信用户申诉36454件，环比下降26.7%（详见附件1、2）。其中，收费争议类申诉占比26.0%，环比上升2.3个百分点；用户服务类申诉占比59.9%，环比下降1.0个百分点；网络质量类申诉占比14.1%，环比下降1.3个百分点。各级申诉受理机构按照《电信用户申诉处理办法》相关规定，对用户申诉进行了处理和调解，有效维护了电信用户合法权益。

（二）垃圾信息投诉情况。一季度，12321网络不良与垃圾信息举报受理中心（以下简称12321受理中心）受理用户关于骚扰电话的投诉100028件，环比下降39.9%；受理用户关于垃圾短信的投诉58268件，环比下降43.4%。工业和信息化部已督促相关电信企业对上述投诉进行核查处置。

(三)不良手机应用投诉情况。一季度,12321 受理中心接到不良手机应用有效投诉 43191 件次,环比下降 5.25%。通过行业自律,12321 受理中心联合应用商店、安全检测厂商对其中存在问题的 51 款不良手机应用进行了下架处理。

(四)诈骗电话号码用户举报情况。一季度,12321 受理中心共接到诈骗电话及短信举报 8732 件次,环比下降 56.3%。工业和信息化部已督促相关电信企业对上述被举报诈骗号码进行核查处置。

## 二、电信服务监管情况

(一)一季度,各省、自治区、直辖市通信管理局对携号转网服务中出现问题的电信企业下达行政处罚决定书 3 件次、责令整改通知 32 件次、进行通报批评 50 件次、约谈提醒 72 件次。

(二)一季度,工业和信息化部 and 各省、自治区、直辖市通信管理局对存在电信服务问题的企业进行责任追究,问责督办 10 件次,查处违规电信企业 9 家次。

(三)一季度,工业和信息化部 and 各省、自治区、直辖市通信管理局通报垃圾信息问题突出企业 68 家次,依法处罚违规企业 2 家。“谢绝来电”服务全国用户数近 1480 万。

(四)一季度,为做好全国新冠肺炎疫情防控通信保障,通信行业两日内完成武汉火神山、雷神山医院 5G 网络覆盖,全力保障各地定

点医院、疾控中心等单位通信畅通，及时推出免停机、紧急开机、送流量等便民服务。累计投入应急保障人员 39.8 万人次、应急车辆 19.9 万台次，恢复因灾受损基站 9000 站次，确保人民群众居家隔离期间全国通信网络平稳畅通运行。

(五) 一季度，工业和信息化部公示 24 家存在因接入未备案网站、违反实名制规定、违反码号使用规范、无证经营等违法违规行为的的企业。上述企业受到电信主管部门行政处罚并被纳入电信业务经营不良名单。

(六) 一季度，工业和信息化部通报涉及电信网络诈骗问题突出企业 16 家，督促相关企业切实强化问题整改和责任落实。

### 三、经营及消费提示

(一) 各企业要严格贯彻落实《工业和信息化部办公厅关于做好疫情防控期间信息通信行业网络安全保障工作的通知》要求，切实做好疫情防控和经济社会运行的网络安全支撑保障工作，确保疫情防控期间网络基础设施安全，防止发生重大网络安全事件。

(二) 互联网信息服务企业应依据《规范互联网信息服务市场秩序若干规定》(工业和信息化部令第 20 号) 相关要求，不断完善投诉处理机制，畅通投诉渠道，提升投诉处理效率，解决用户合理诉求，切实提高互联网用户满意度。

(三)工业和信息化部提醒广大用户，防范利用新冠肺炎疫情“核查信息”等实施的网络攻击，不轻易点击短信或微信中不明来源的链接；不轻易打开来历不明的电子邮件及其附件；接到营销骚扰或疑似诈骗电话，请通过 12321 受理中心官方网站及 APP 或拨打电信企业客服热线及时投诉。

(四)工业和信息化部提醒广大用户，在使用互联网信息服务时，如遇到企业投诉处理不及时、违规收集使用个人信息等问题，可向互联网信息服务投诉平台(<https://ts.isc.org.cn/>)进行投诉。

工业和信息化部

2020 年 6 月 9 日

附件 1

2020 年一季度基础电信企业用户申诉分类统计表

	申诉量(人次)			
	用户服务	网络质量	收费争议	合计
中国电信	3102	984	1441	5527
中国移动	11329	2394	4967	18690
中国联通	6831	1689	2835	11355

注：各基础电信企业被申诉量中包括用户对与其合作的增值电信企业的申诉

## 附件 2

## 2020 年一季度用户申诉主要涉及的增值电信企业、移动转售企业名单

序号	企业名称	用户申诉涉及的主要问题	接入服务提供商
1	苏州蜗牛数字科技股份有限公司	用户停机争议	中国电信、中国联通
2	远特（北京）通信技术有限公司	号码无法正常使用	中国联通
3	深圳星美圣典文化传媒集团有限公司	用户停机争议	中国电信、中国联通
4	北京迪信通通信服务有限公司	用户停机争议	中国电信、中国移动、中国联通
5	分享通信集团有限公司	用户停机争议	中国电信、中国移动、中国联通
6	小米科技有限责任公司	手机流量费用争议	中国电信、中国联通
7	上海长城移动网络服务有限公司	套餐收费争议	中国移动、中国联通
8	北京国美电器有限公司	用户停机争议	中国电信、中国移动、中国联通