

工信部信管函〔2021〕334号

根据《中华人民共和国电信条例》相关规定，现将2021年第三季度电信服务有关情况通知如下：

一、贯彻落实党中央、国务院决策部署情况

（一）组织开展互联网行业专项整治行动。2021年7月，启动互联网行业专项整治行动，对扰乱竞争秩序、侵害用户权益、威胁数据安全、违反资源和资质管理规定等四方面8类问题进行集中整治。截至三季度末，企业合规意识普遍增强，内部管理制度逐步健全，一些突出问题得到初步解决，“黑带宽”等违规行为得到进一步规范，屏蔽网址链接问题取得阶段性进展，用户体验逐步改善。

（二）强化APP侵害用户权益行为整治力度。统筹全国各省（区、市）通信管理局力量，持续深化APP综合治理，2021年三季度，组织对国内主流手机应用商店的55万款应用软件进行技术检测，公开通报了601款APP存在违规收集使用个人信息及强制、频繁、过度索权等问题，下架163款拒不整改的APP，主要互联网企业开屏信息“关不掉”基本解决，“乱跳转”误导用户问题发现率大幅下降至1%。

(三) 持续推进互联网应用适老化及无障碍改造专项行动。目前, 已有 158 家网站和 APP 初步完成改造, 取得阶段性成效。老年人浏览新闻更轻松, 一些政府官方网站、老年人常用的新闻类应用设计了字体放大、语音播报等功能, 页面信息更醒目, 老年人看得更清楚; 线上购物更简单, 一些重点互联网企业的电子商务类应用专为老年人简化搜索、选购、支付等操作流程, 帮助老年人网购更便利; 购票打车更省心, 一些主要交通出行类应用上线“一键订票”“一键叫车”等服务, 功能更加简洁, 帮助老年人快速购票、安全出行。

(四) 扎实做好应急通信保障工作。圆满完成了中国共产党成立 100 周年庆祝活动、第十四届全运会和残特奥会、世界互联网大会、庆祝西藏和平解放 70 周年大会等重大活动通信保障工作。河南洪涝灾害期间, 指挥调度 20 个省(区、市) 派出 13 支国家一类保障队伍和 21 支省级保障队伍快速驰援, 河南党政军等重要部位通信始终畅通, 受损公众通信恢复速度位居河南基础设施领域前列。妥善做好湖北、陕西等地特大暴雨洪涝灾害、四川泸县 6.0 级地震、台风“烟花”等自然灾害, 青海柴达尔煤矿泥浆崩塌、江苏酒店倒塌等突发事件的应急通信保障工作。2021 年三季度, 全行业累计出动应急人员 43.8 万人次、应急车辆 14.66 万台次、

发电油机及其他应急设备 15.74 万台次，共抢修恢复基站 14.74 万站次、光缆 1.32 万条共 3.14 万公里，发送应急预警短信息 36.16 亿条，全国通信网络运行平稳。

二、电信用户投申诉情况

（一）电信服务申诉情况

各级电信用户申诉受理机构受理电信用户申诉 36199 件（详见附件 1、2）。其中，用户服务类申诉占比 57.7%，收费争议类申诉占比 24.8%，网络质量类申诉占比 17.5%。各级电信用户申诉受理机构按照《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。

图 1 电信服务申诉情况

（二）互联网信息服务投诉情况

互联网信息服务投诉平台共收到互联网用户投诉 55932 件。随着用户对 APP 个人信息保护和互联网信息服务质量关注度的提高，企业服务功能类投诉、个人信息保护类投诉增加。好省、荔枝等 17 家企业在互联网信息服务投诉平台中投诉处理及时率较低（详见附件 3），工业和信息化部已督促相关互联网企业抓紧提升处理及时率。

图 2 互联网信息服务投诉情况

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）共接到不良手机应用有效投诉 35089 件次，同比下降 26.26%，环比下降 19.03%。

图 3 不良手机应用投诉情况

（三）垃圾信息投诉情况

12321 受理中心受理用户关于骚扰电话的投诉 82783 件，环比下降 2.4%，同比下降 47.9%。受理用户关于垃圾短信的投诉 30742 件，环比上升 0.4%，同比下降 14.0%。工业和信息化部已督促相关电信企业对上述被投诉号码进行核查处置。

图 4 骚扰电话投诉情况

图 5 垃圾短信投诉情况

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/云报告?reportId=11_9928

