

工信部信管函〔2022〕96号

根据《中华人民共和国电信条例》相关规定，现将2022年第一季度电信服务有关情况通知如下：

一、电信服务重点工作情况

（一）做好北京2022年冬奥会和冬残奥会通信保障工作。按照北京冬奥组委运行工作方案，全行业以最严措施部署、最强作风要求，周密部署、顽强拼搏，高标准、高质量完成冬奥通信网络服务保障任务。两地三赛区23个场馆以及京张高铁、京礼高速实现5G全覆盖，运用数字技术助力北京冬奥盛会、5G和IPv6+等技术赋能“智慧冬奥”，打造智慧场馆、云转播、智慧观赛等创新应用服务，助力北京冬奥会在“办赛、参赛、观赛”等多个领域实现全球首创、历史突破。

（二）部署2022年行风建设和纠风工作。印发通知，部署夯实网络服务基础、提升电信服务水平、改善携号转网服务、优化互联网服务感知、加大数字惠民力度、加强APP全链条治理、深化防范打击电信网络诈骗、规范营销宣传行为、维护信息通信市场秩序等9项重点工作，推动作风建设迈上新台阶，不断提升行业整体服务水平。

(三) 扎实推进信息通信服务感知提升“524”行动。推动基础电信企业实现用户基数大、呼声高的“亲情网”“固移融合”业务跨区域办理，新增1万家可办理携出服务的营业厅，让用户少跑路。推动30余家主要互联网企业建立个人信息保护“双清单”（已收集个人信息清单、与第三方共享个人信息清单）和人工客服热线，优化隐私政策和权限调用展示方式，形成服务提质与感知提升良性互动。

(四) 整治重点问题。针对“3·15”晚会曝光的以免费Wi-Fi为名诱骗用户下载恶意APP、应用软件平台强迫捆绑下载、骚扰电话、儿童手表安全防护等问题，立即采取下架问题APP、关停语音专线、开展相关排查等措施，指导相关通信管理局加大执法力度，依法依规严肃查处违规行为。针对手机用户浏览网页被故意折叠、“不下载就不给看”等问题，召开行政指导会要求相关企业认真整改，并组织第三方检测机构开展3轮巡查，督促各主要浏览器类、新闻类、网络社区类APP改进相关服务。

(五) 加强监督执法。组织检测61万款APP，责令整改422款，公开通报134款。组织各地通信管理局加强监督执法，共查处违规电信企业219家次。其中，对存在携号转网服务问题的企业，约谈提醒12家次，通报批评9家次，行政处罚9家次；

对存在垃圾信息问题的企业，约谈提醒并责令整改 41 家次，通报批评 84 家次，行政处罚 6 家次。27 家企业被纳入电信业务经营不良名单。

二、电信用户投诉申诉情况

（一）电信服务申诉情况

2022 年第一季度，全国电信用户百万申诉率为 30.6 人次。其中，涉及服务争议的百万用户申诉率为 16.1 人次，占比 52.6%；涉及营销、收费、资费争议的百万用户申诉率为 10.5 人次，占比 34.3%；涉及网络质量、信息安全的百万用户申诉率为 4 人次，占比 13.1%。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 电信服务百万申诉率情况

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_10709

