

工信部信管函〔2022〕252号

根据《中华人民共和国电信条例》相关规定，现将2022年第三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）着力提升信息通信服务水平。组织全国开展规范电信服务专项检查，督促各基础电信企业规范业务营销行为，改善携号转网服务。部署开展电信业务网络营销清理规范工作，重点整治无资质营销、虚假宣传等问题，净化网络营销环境。指导基础电信企业强化“窗口”服务，今年以来累计培训一线服务人员400万人次。大力推动网上办，为用户线上办理业务37亿次，让群众少跑路。推动近百家重点互联网企业建立人工客服热线，153家企业接入互联网信息服务投诉平台，及时响应用户诉求。

（二）全力开展应急通信保障工作。圆满完成四川泸定县地震、青海大通县山洪等突发事件应急通信保障任务，第一时间响应、第一时间抢通，有效保障了受灾地区党政军等重要部门通信畅通，最大限度满足了灾区群众应急通信需求。全行业累计出动应急人员10.1万人次、应急车辆3.3万台次、发电油机及其他应

急设备 3.8 万台次，共抢修恢复基站 7200 余站次，发送应急预警短信息 8.46 亿条。

(三) 纵深推进 APP 用户权益保护。组织对重点应用商店及分发平台进行检查，推动在架 APP 抽测合格率整体环比提升 14.4%。其中，vivo、华为应用商店的合格率名列前茅。加快推动 APP 认证签名体系建设，指导 6 家重点分发平台建立 APP 签名认证机制，累计为 684 家企业共计 6 万余款 APP 提供服务。升级打造面向移动互联网应用程序的检测及认证公共服务平台，建设 SDK（第三方软件开发工具包）信息服务平台，提升移动互联网行业信息共享、产品检测、标准验证等公共服务能力。加强政策宣贯和人才培养，组织开展 6 场个人信息保护专题公益培训，开发上线个人信息保护人才培养课程，启动人才培养基地建设。

(四) 严肃查处违规行为。组织检测 66.5 万款 APP，责令整改 222 款，公开通报 47 款。各地通信管理局加强监督执法。其中，对存在携号转网服务问题的企业，约谈提醒 36 家次，责令整改 32 家次，通报批评 4 家次，行政处罚 7 家次；对存在垃圾信息问题的企业，约谈提醒并责令整改 53 家次，通报批评 87 家

次，行政处罚 12 家次。30 家企业因受到行政处罚被列入电信业务经营不良名单。

二、电信用户投诉申诉情况

(一) 电信用户申诉情况

2022 年第三季度，全国电信用户申诉率为 14.8 人次/百万用户，同比下降 51.7%，环比下降 42.6%。其中，涉及服务争议的电信用户申诉率为 6.2 人次/百万用户，占比 42.1%；涉及营销、收费、资费争议的电信用户申诉率为 5.9 人次/百万用户，占比 39.8%；涉及网络质量、信息安全的电信用户申诉率为 2.7 人次/百万用户，占比 18.1%。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 电信用户申诉情况

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/reportId=11_11551

