

工信部信管函〔2023〕26号

近年来，工业和信息化部大力推动提升移动互联网应用服务质量，切实维护用户合法权益，取得积极社会成效，但部分企业服务行为不规范、相关环节责任落实不到位等问题仍时有发生。为优化服务供给，改善用户体验，维护良好的信息消费环境，促进行业高质量发展，依据《个人信息保护法》《电信条例》《规范互联网信息服务市场秩序若干规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》等相关法律法规规章，现就有关事项通知如下：

一、提升全流程服务感知，保护用户合法权益

(一)规范安装卸载行为

1.确保知情同意安装。向用户推荐下载 APP 应遵循公开、透明原则，真实、准确、完整地明示开发运营者、产品功能、隐私政策、权限列表等必要信息，并同步提供明显的取消选项，经用户确认同意后方可下载安装，切实保障用户知情权、选择权。不得通过“偷梁换柱”“强制捆绑”“静默下载”等方式欺骗误导用户下载安装。

2.规范网页推荐下载行为。在用户浏览页面内容时，未经用户同意或主动选择，不得自动或强制下载 APP，或以折叠显示、

主动弹窗、频繁提示等方式强迫用户下载、打开 APP，影响用户正常浏览信息。无正当理由，不得将下载 APP 与阅读网页内容相绑定。

3.实现便捷卸载。除基本功能软件外，APP 应当可便捷卸载，不得以空白名称、透明图标、后台隐藏等方式恶意阻挠用户卸载。

(二)优化服务体验

4.窗口关闭用户可选。开屏和弹窗信息窗口提供清晰有效的关闭按钮，保证用户可以便捷关闭；不得频繁弹窗干扰用户正常使用，或利用“全屏热力图”、高灵敏度“摇一摇”等易造成误触发的方式诱导用户操作。

5.服务事项提前告知。清晰明示产品功能权益及资费等内容，存在开通会员、收费等附加条件的，应当显著提示。未经明示，不得在提供产品服务过程中擅自添加限制性条件，并以此为由终止用户正常使用产品功能和服务，或降低服务体验。

6.启动运行场景合理。在非服务所必需或无合理场景下，不得自启动和关联启动其它 APP，或进行唤醒、调用、更新等行为。

7.服务续期及时提醒。采取自动续订、自动续费方式提供服务的，应当征得用户同意，不得默认勾选、强制捆绑开通。在自

动续订、自动续费前 5 日以短信、消息推送等显著方式提醒用户，服务期间提供便捷的随时退订方式和自动续订、自动续费取消途径。

(三)加强个人信息保护

8.坚持合法正当必要原则。从事个人信息处理活动，应具有明确合理的目的，不得仅以服务体验、产品研发、算法推荐、风险控制等为由，强制要求用户同意超范围或者与服务场景无关的个人信息处理行为。用户拒绝提供非当前服务所必需的个人信息时，不得影响用户使用该服务的基本功能。

9.明示个人信息处理规则。通过简洁、清晰、易懂的方式告知用户个人信息处理规则，如发生变动，应及时告知用户最新情况。突出显示敏感个人信息的处理目的、方式和范围，建立已收集个人信息清单，不得采用默认勾选、缩小文字、冗长文本等方式诱导用户同意个人信息处理规则。

10.合理申请使用权限。在对应业务功能启动时，动态申请所需权限，不得要求用户一揽子同意多个非本业务功能的必要权限。在调用终端相册、通讯录、位置等权限时，同步告知用户申请该权限的目的。未经用户同意，不得更改用户未授权权限状态。

(四)响应用户诉求

11.设立客服热线。鼓励互联网企业建立客服热线，主要互联网企业在网站、APP 显著位置公示客服热线电话号码，简化人工服务转接程序。鼓励提高客服热线响应能力，月均响应时限最长为 30 秒，人工服务应答率超过 85%。

12.妥善处理用户投诉。公布有效联系方式，接受用户投诉。按照规范要求答复互联网信息服务投诉平台上的投诉，确保 15 日内处理完成，提高投诉处理满意率。鼓励在 APP 中设置用户满意度测评链接，引导用户参与测评。

二、提升全链条管理能力，营造健康服务生态

(一)落实 APP 开发运营者主体责任

1.完善内部管理机制。明确用户服务和权益保护的牵头管理部门和负责人，建立全生命周期个人信息保护机制，健全考核问

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_11860

