

湖南省通信管理局文件

湘通局信管〔2019〕8号

湖南省通信管理局关于印发 《2019年湖南省信息通信行业行风建设暨 纠风工作实施方案》的通知

省内各基础电信企业、增值电信企业及相关电信业务试点企业：

按照《工业和信息化部关于2019年信息通信行业行风建设暨纠风工作的指导意见》的总体要求，特制定《2019年湖南省信息通信行业行风建设暨纠风工作实施方案》。现印发给你们，请认真组织落实。



附件

2018年湖南省电信行业行风建设 暨纠风工作实施方案

为贯彻落实中央和省委有关精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化网络安全管理，提升服务能力和水平，重点整治骚扰电话、不规范资费营销和计收费、违规收集使用个人信息、通讯信息诈骗等社会关注的热点问题，切实维护用户合法权益，营造良好市场环境，推进行业高质量发展，按照《工业和信息化部关于2019年信息通信行业行风建设暨纠风工作的指导意见》的总体要求，特制定本方案。

一、总体目标

坚持以人民为中心的发展思想，加强行业作风建设，纠建并举，标本兼治，进一步优化信息通信发展环境，树立行业良好风气，增强人民群众获得感。

二、重点任务

（一）强化行业作风建设，提升服务能力和水平

1. 加强网络建设和运维管理，持续提升服务能力。深入推进电信普遍服务试点，加快4G网络建设，实现全省100%行政村通4G，自然村（20户以上，下同）4G覆盖率达到80%；推动光纤宽带向自然村，特别是贫困自然村延伸，实现自然村光纤覆盖率达到55%，贫困自然村光纤覆盖率达到60%。提前做好5G商用发展准备，谋划站址、业务、应用等布局。

加快推进 IPv6 规模部署，强化应用推广，完善 IPv6 网络支撑体系，提升 IPv6 用户渗透率和流量。加强网络运行管理，推进网间互联互通，承接好 IMS 网络互联互通试点工作。全力做好新中国成立 70 周年等重大活动和突发事件网络安全与应急通信保障。

2. 规范营销宣传行为，全面提高服务水平。基础电信企业要严格落实《电信服务规范》和兑现服务承诺，科学严谨制定营销服务方案，提升系统支撑能力和规范业务平台数据展示，落实手机卡异地销户服务，公平对待新、老用户和升、降档用户，切实提高服务水平和便捷性。规范服务协议订立和业务宣传，明确告知用户服务项目、资费标准、协议有效期等重要内容和需要注意的事项，确保用语真实、准确、通俗易懂。完善合作管理制度，加强对代经销商的管理，合理分配其业务系统权限，明晰与其他业务合作伙伴职责权限。

3. 切实履行社会责任，有效维护用户权益。深入开展网络提速降费工作，推动中小企业宽带平均资费降低 15%、移动网络流量平均资费降低 20%；继续对全省深度贫困村建档立卡贫困户实施通信资费三折优惠；有效执行对持证视力、听力、言语残疾人的优惠资费方案；鼓励基础电信企业对全省建档立卡贫困户选择使用光纤宽带和移动手机等基础通信服务资费套餐，给予折扣优惠。基础电信企业要着力提高用户投诉解决率，将争议化解在基层，坚决杜绝大规模群访群诉、重大负面舆情等恶性事件。加强舆论动态跟踪，对用

户反映集中、强烈的问题，及时预警处置，事后分析研判，切实从网络建设、营销宣传、渠道服务等根本上解决问题。增值电信企业要进一步建立完善用户投诉处理机制，密切配合做好互联网信息服务投诉试点工作，尚未进入试点的企业要积极主动加入。

4. 强化信用管理，进一步规范市场秩序。各企业要加强自律、诚信经营，持续清理规范互联网网络接入服务市场，落实宽带垄断专项整治要求，不得无证经营、超范围经营或违规提供网络接入资源。重点加强校园、住宅小区和商务楼宇等区域电信业务市场规范管理，不得签订排他性服务协议。不得使用实行进网许可制度但未获得进网许可的电信设备。加快网络改造和系统建设、积极开展网间联调联试，按照工信部的统筹部署采取有力措施保障“携号转网”按时实行，规范办理“携号转网”业务，不得擅自增设办理条件、人为设置障碍，不得利用“携号转网”实施恶性竞争行为。

5. 完善技术手段，落实网络安全责任。进一步完善基础电信企业网络安全组织保障体系，强化机构人员配备和制度建设；全面做好网络数据安全、新技术新业务安全评估、网络安全防护、网络安全应急与威胁治理、网络安全重大活动保障支撑等工作，有效落实网络安全责任；持续加强网络安全技术手段建设，确保企业网络安全技术手段升级扩容与网络发展同步。

（二）纠正不正之风，解决重点和热点问题

1. 深入推进综合整治骚扰电话。进一步落实综合整治骚扰电话专项行动方案及相关措施，基础电信企业、移动转售企业要全面加强通信资源和用户管理，严格台账管理，强化合同约定；经营呼叫中心业务的企业要严格规范通信资源使用行为、营销外呼行为，建立禁呼名单制度；相关企业要全面清理各类骚扰软件。进一步提升主叫号码鉴权和溯源、骚扰电话监测和拦截、风险提示等技术防范能力。完善骚扰电话的举报、处置、追责及网间联动协查流程，推动行业自律。综合调动各方力量，规范电话营销行为，推进电话用户登记的“谢绝来电”制度，建立骚扰电话长效管控机制。

2. 严格规范资费营销和计收费行为。严禁变相强制收取“开卡费”、手机销号保证金等乱收费行为。严格规范增值业务收费行为，严格执行二次确认及代收费等规定，基础电信企业通过用户通信账户代收费的 IPTV 项目应全部落实二次确认。严禁擅自开通增值业务、增加收费项目、诱导定制、强行扣费、恶意扣费等行为。规范套餐设置，完善资费公示制度，“清单式”公示所有在售资费方案，明示套餐规则，探索推出“业务单价+使用折扣”的收费模式。除双方合同另有约定外，严禁限制老用户选择新套餐，严禁限制用户转低资费套餐，为用户提供便捷的套餐变更服务。

3. 强化落实用户个人信息保护和网络数据安全。严格落实个人信息保护和网络安全各项法律法规和制度规定，完善企业内部数据安全责任部门、管理制度及保护措施。完善用户个人信息和网络数据收集使用规则，为用户提

供便捷的账号注销等服务。明示收集使用信息的目的、方式和范围，不得收集与其提供的服务无关的个人信息，切实保障用户知情权和选择权。加强数据对外使用安全管理，积极防范数据泄露、滥用等安全风险。鼓励企业通过签署自律公约、公开承诺等方式，加强自律工作。进一步完善监督检查、技术检测、执法检查、考核追责等管理机制，加大对违规行为处置和曝光力度。

4. 深化防范打击通讯信息诈骗，巩固电话用户实名登记管理。进一步健全完善行业责任督導體系，切实落实企业主体责任；持续完善电信网络诈骗技术防范体系，加大防范打击电信网络诈骗技术力度，有效提升电信网络诈骗技术防范处置能力；加强社会宣传引导，通过传统媒体、新媒体等渠道，组织开展通讯信息诈骗风险宣传引导和防范提醒。持续推进电话用户入网实人认证，提升电话用户登记信息准确率；健全工作机制和管理规定，加大信息资源有效利用，全面实施电话用户登记信息与公民身份信息核查比对，有力支撑网络综合治理。加强物联网行业卡安全管理，构建物联网行业卡安全管理体系，健全物联网安全管理技术手段，加大监督检查及违规处罚力度，保障物联网行业健康有序发展。

三、组织实施

（一）加强组织领导。为加强对我省信息通信行业行风建设暨纠风工作的组织和协调，有效推进各项工作落实，我局成立行风纠风工作领导小组。具体成员名单如下：

组 长：许继金

副组长：谢小鹏

成 员：陶波、刘小文、胡蓉华、罗健

信息通信管理处承担日常组织协调、统筹对接和总结通报工作，其他相关处室根据监管职责落实相关重点任务并按时反馈工作信息。各企业也要统一思想，加强组织领导，职责到岗到人。

（二）宣传贯彻动员。各企业要宣传贯彻行风纠风工作要求，做好内部传达落实。全行业要通过自有渠道和主流媒体加强行业宣传。

（三）企业自查自纠。各企业要自觉改进工作作风，对照方案要求进行全面排查，排查工作应覆盖自营及合作经营的所有基础电信业务、增值电信业务和相关互联网业务。针对排查中发现的问题，认真归纳，分析原因，立即改正。并每季度向我局报告自查自纠情况。

（四）管局监督检查。一是加强与消费者协会、互联网协会、电信用户委员会等沟通协同，充分发挥其社会监督和桥梁纽带作用。二是按照“双随机”要求，每季度开展一次随机抽查，检查相关规定执行情况。三是根据专项工作需要，对宽带接入业务、校园电信业务、用户个人信息保护、防范诈骗和骚扰电话、电信普遍服务项目、计费收费等社会重点关注的事项开展专项行动或检查。四是不定期开展暗查暗访，对营业厅、客服热线等场所的经营和服务行为开展检查拨测。五是开展电信服务质量用户满意度测评。

(五) 依规查处问责。我局将结合用户申诉、局长信箱和明查暗访等发现的线索，加大对热点难点问题处理力度，相关查处结果将在行业内通报，对问题严重的将追究相关责任人责任，并向部报告及抄送相关企业集团公司。健全以信用管理为基础的新型市场监管机制，将违法违规企业纳入电信业务经营不良名单和失信名单实施联合惩戒。

四、工作要求

(一) 高度重视，精心组织。各企业要统一思想、提高认识，加强组织领导，制定工作方案，细化任务指标，建立健全一把手负总责、有关部门各负其责、全体员工各司其职的工作责任机制。要从加强作风建设、践行党的群众路线的政治高度确保各项任务落到实处、取得实效。

(二) 落实责任，措施有力。各企业要将行风纠风工作成效与绩效考核直接挂钩，加强内部管理，考核到岗，责任到人，发生违规问题的要对当事人和相关单位及负责人进行严肃追责，并留存处理记录。我局将对考核结果不达标、出现群体性申诉事件、严重侵犯用户合法权益的企业进行问责处理。

(三) 及时上报行风与服务情况。一是上报行风工作方案，于4月15日前将本企业2019年行风纠风工作方案和工作联系人报送我局；二是上报行风工作信息，分别于每季度末月15日前上报季度行风纠风工作信息，于2019年12月1日前上报年度行风纠风工作总结；三是报告电信服务内容，各企业按照《电信条例》第三十条规定，向社会公布电信服

务内容并及时向我局报告；四是报告电信服务自查情况，各企业按照《电信服务质量监督管理暂行办法》第十八条规定，定期对照电信服务标准进行自查，每半年向我局报告一次自查情况。

联系电话：0731-81111233 传 真：0731-82260151

邮 箱：hezhiping@xca.gov.cn

抄送：部信息通信管理局、省通信行业协会、省互联网协会

湖南省通信管理局办公室

2019年4月2日印发
