

湖南省通信管理局文件

湘通局信管〔2019〕7号

湖南省通信管理局关于印发 《2019年电信服务与市场监管工作要点》 的通知

省内各基础电信企业、增值电信企业及相关业务试点企业：

结合前期调研和年度工作会议情况，现将《2019年电信服务与市场监管工作要点》印发给你们，请结合工作实际抓好落实。



2019年电信服务与市场监管工作要点

为进一步贯彻落实国务院和工信部、省政府持续推进“放管服”改革的精神和要求，我局将进一步担当好政治责任、履行好法定职责、服务好行业企业、维护好用户权益，对2019年电信服务和市场监管的主要工作部署如下：

一、做好对三类对象的监管和服务

对基础电信企业和增值电信企业、对国有企业和民营企业一视同仁，根据基础电信企业、增值电信企业和相关业务试点企业这三个主要对象的业务范围，做好分类监管和针对性的服务。

（一）在市场准入环节，放得更宽

对民资企业，进一步简化增值电信业务许可报送内容，缩短审批或备案时限；支持试点工作组织好、成效好、符合条件的宽带接入和移动转售业务试点企业更快申请经营许可；支持获得许可的外资企业在湘经营。积极跟踪了解国家关于5G牌照发放的相关政策，配合做好前期工作。

（二）在事中事后环节，管得更严

加强对日常经营行为合规性的监测，线上线下结合，人工和技术手段结合；对违法违规行为，综合运用行政约谈、信用管理、行政处罚的方式，管局执法及联合综合市场监管部门从严从重处理。

（三）在服务企业方面，做得更实更好

一是信息更对称。管局定期发布相关报告（每月的网间监测报告、每季的服务质量报告、每季的基础电信企业总经理例会会议纪要、每年的基础电信业务和互联网增值电信业务分析报告、相关专题报告、部发布的有关通报）；企业要按照时限和内容要求，报告本企业对工信部、管局有关文件、工作安排的落实执行情况，有关数据统计报表，对其他企业违规行为的反映（在企业市州、省公司协调后，并有明确的事实证据、法律依据）。

二是尽力解难纾困。通过线上线下结合、调研和会议结合，多方式、多渠道了解企业生产经营中存在的问题和困难，加强对共性问题的研究协商，内外协调，齐心协力，尽力解决；对个性问题，只要是合理的，能支持尽力支持解决。

二、重点抓好三类区域的市场规范

当前，校园市场、商务楼宇和住宅小区是市场竞争焦点区域，也是违规行为相对多发区域，也是我们监管的重点区域。

（一）持续降低校园市场热度

一是严格落实《工业和信息化部关于规范当前校园电信业务市场经营行为的通知》（工信部信管函〔2015〕420号）要求，严禁捆绑排他、诋毁宣传、肢体冲突等违规行为，不得违规邮寄手机卡，保障用户自主选择权利。

二是各企业加强沟通协商，共同自律，倡导在2019年

高校开学期间不在校园及其周边摆摊设点，让开学营销回归常态。

三是加强事中事后管理，突出问责执法，对发生各类违规事件的电信企业强化问责处理，做到有案必查、查实必罚。

（二）做好商务楼宇宽带市场整治

一是各企业要严格落实工信部《关于整治商务楼宇宽带垄断优化中小企业发展环境的通知》要求，积极开展自查自纠，不得无证经营、超范围经营；基础电信企业、互联网网络接入服务企业、宽带接入网试点企业等单位不得投资建设商务楼宇内光纤到户通信设施，不得与房地产开发企业、物业管理公司等达成排他性协议或约定，或以渠道代理、合作经营等方式由第三方实施排他性经营；商务楼宇通信设施建设要严格执行《综合布线系统工程设计规范》和《综合布线系统工程验收规范》等相关国家标准，未通过验收或验收不合格、未实施备案的，不得接入公用电信网；严厉禁止故意破坏其他企业宽带通信设施或唆使、怂恿第三方破坏其他企业宽带通信设施，以及其他各种形式阻碍其他企业正常开展宽带产品销售和宽带服务提供。要定时向省、市通信管理单位提交自查统计表和月度整改报告。

二是我局将联合住建、市场监管等部门联合执法，重点查处违法违规行为。

（三）规范住宅小区市场互联网接入业务

一是继续严格落实《关于清理规范互联网网络接入服务市场的通知》（工信部信管函〔2017〕32号）和《关于深入推进互联网网络接入服务市场清理规范工作的通知》（工信部信管函〔2018〕161号）要求，在做好该专项总结工作的基础上，各基础电信企业要加强网络资源和用户台账管理，采取技术、管理、法律等措施，防范网络资源被用于非法经营。各互联网网络接入服务企业要切实做到守法合规经营，要自觉终止与不法企业的合作，确保通信网络资源来源合法、去向合法、使用合法。基础电信企业在做好自身业务发展的同时，向其他两类企业提供接入服务时要依法履行接入审查责任，既要公平提供接入服务，又要杜绝违规接入。

二是各基础电信企业和互联网接入企业严禁与物业或开发商签订独家接入、排他经营的协议，要保障用户自主选择权利。

三是加强资源管理，准确掌握各小区宽带资源情况，避免受理用户业务申请后无资源安装，引起投诉申诉。

三、聚焦解决三个方面的电信服务问题

从去年申诉、来信来访和我局明查暗访掌握的情况来看，各企业在市场经营和电信服务有三个方面问题较突出，对行业形象和服务质量影响较大。今年各电信企业要切实采取针对性措施解决这三个方面的问题。

（一）加强协议管理

各企业要严格落实工信部《关于规范电信服务协议有关事项的通知》和我局《关于进一步明确电信服务协议有关要求的通知》相关要求。

一是完善协议内容，上述两个通知明文规定的内容要在协议里全面体现；用户选定的服务项目、资费标准、电信运营企业做出的服务质量承诺、双方的违约责任、解决争议的方法、订立协议的日期、协议的有效期等容易产生纠纷的内容要显著标识。

二是重视纸质协议以外的其他协议形式，短信、电话录音、电子数据交换信息等约定服务双方权利义务的内容都是服务协议的组成部分。

三是加强已签订协议的保管和查询能力。

四是严格履行协议约定，不得擅自单方面变更协议内容。

五是移动信息服务业务经营者要严格执行《关于规范移动信息服务业务资费和收费行为的通知》（信部清〔2006〕574号），与基础电信企业共同做好二次确认工作。

（二）加强渠道管理

一是按照《电信服务规范》第十六条规定“电信业务经营者应加强对其业务代理商的管理，并负责管理和监督检查代办电信业务单位或个人的服务质量”，严控各渠道掌握的用户信息数量和内容，防止其非法出售用户信息或任意拨打

营销电话，骚扰用户。呼叫中心企业要按照十三部委印发的《综合整治骚扰电话专项行动方案》要求，开展商业营销外呼的，应当征得用户同意，建立用户白名单并留存相关依据资料，规范外呼时段、行为等，不得对用户正常生活造成影响。

二是规范各渠道业务办理权限，并加强业务稽核，防止其不征得用户同意任意修改业务内容。

三是科学制定渠道激励政策，加强监督，防止渠道区别对待新老用户、升降档用户，变相套利，损害用户权益，对违规渠道要严肃处理，不得姑息。

（三）加强内部管理

1. 企业内部既要有明确分工，也要有沟通协作

一是制定业务政策和系统流程时，各相关部门要共同参与，严格把关，防止违反规定或容易引发纠纷的政策出台，减少系统漏洞出现。近期因企业业务政策漏洞或系统漏洞引发了数起批量投诉。

二是针对发生的服务问题，服务部门要主动对接，反映情况，其他相关部门也要主动承接，从网络设施、产品政策、支撑系统、营销渠道等源头分析，彻底解决问题。各增值电信企业要加强法规政策学习，规范开展业务，保障用户合法权益。

2. 加强政企沟通，严格执行三个报告

一是根据《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。

二是根据《电信服务质量监督管理暂行办法》第十八条规定，各企业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。

三是根据《电信服务规范》第七条、第八条规定，各企业在发生重大通信阻断、影响用户的时间超过二十四小时或影响有特殊需求的用户使用等情况时，及时报告我局。

四、高效高质完成三个专项任务

一是全面完成提速降费新目标。在今年国家两会的政府工作报告中对提速降费提出了新目标，要求“今年中小企业宽带平均资费再降低 15%，移动网络流量平均资费再降低 20% 以上”，各基础电信企业要从供给侧结构性改革、应对经济下行压力、降低实体经济成本的角度，充分认识提速降费的重要意义，按照工信部及各集团公司的部署安排，积极推进，完成任务。各企业要落实《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》（工信部通信函〔2018〕276），规范套餐设置、精简套餐结构，在线上线下营业场所做好资费“清单式”公示，使降费实实在在、消费者明明白白；落实针对建档立卡贫困户和相关持证残疾人的优惠资费政策。

二是要创造条件、积极推进携号转网相关工作。在今年两会上，原计划 2020 年完成的携号转网全国推广工作提前

到了 2019 年。近期工信部会下发通知进行部署，今年 9、10 月份将进行系统联调，各企业要按照工信部和集团公司统一部署做好系统对接工作。根据外省经验，携号转网实施期间，社会舆论和用户对携转成功率、限制转网条件等关注度高，服务纠纷较多，各企业要主动向试点省份学习，提前做好市场、服务等各方面准备工作。

三是配合开展好电信服务满意度测评工作。电信服务质量用户满意度测评工作是《电信服务质量监督管理暂行办法》《电信服务质量用户满意度指数评价制度》等相关政策的明确要求，今年下半年我局将聘请第三方机构继续开展这项工作。请各企业前期配合做好数据抽样工作，后期做好服务问题整改。

2019 年是新中国成立 70 周年，决胜全面建成小康社会的决定性之年，我们要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神，持续优化消费环境，不断提升服务质量，为人民群众提供高质量的信息通信服务，以信息通信业的高质量发展支撑我省经济社会的高质量发展。

