

工业和信息化部司局简函

工信管函〔2020〕89号

关于做好2020年春节和“两会”期间 网络运行安全及服务保障工作的通知

各省、自治区、直辖市通信管理局，部应急通信保障中心，基础电信企业集团公司，各相关互联网企业、移动通信转售企业、其他增值电信业务企业：

为做好2020年春节和“两会”期间网络运行安全及服务保障工作，现将有关事项通知如下：

一、各单位要加强组织领导，层层落实责任，多措并举，全力做好网络运行安全暨安全生产、应急通信和服务保障工作，确保春节和“两会”期间网络、服务运行安全稳定可靠。

二、各企业要按照《电信网络运行监督管理办法》，加强网络关键节点和重要设施的保护、检测和巡查，全面排查隐患，及时整改，确保网络运行安全畅通。

做好通信枢纽、互联网数据中心、传输干线等重点部位的“四防”（防爆炸、防火灾、防破坏、防盗窃）工作，采取多重节点、多重路由、冗余配置等有效措施，进一步增强网络运行安全保障能力。

加强海光缆运行监测，与当地海警、海事、海洋、渔政等部门密切沟通，做好海光缆巡护，预防海光缆中断事故发生。

生。

加强应急装备的维护和检修，确保物资状况良好，提前做好应急物资和人员队伍调派，及时支撑响应各项通信保障需求。

三、各相关互联网企业要对重要系统和业务平台进行全面的测试排查，做好风险评估和安防控制；科学预判春节和“两会”期间的业务访问需求，合理增加线路带宽和服务器资源，对重要业务采取“双活”或“多活”架构以及负载均衡、自动倒换等措施，确保关键系统稳定运行，业务功能服务正常，切实保障广大网民的服务体验。

四、春节和“两会”期间，各企业要调集精干力量加强一线维护保障，密切监控网络业务运行情况。自1月24日起至30日止，以及自“两会”开始前一日起至“两会”结束止，暂停各主要电信设施（通信枢纽、互联网数据中心、通信干线等）和业务系统的建设施工、系统割接、版本升级和重要配置修改等可能影响网络运行安全的操作。预留每日0时至5时为网络及业务调整的窗口期，在不影响网络运行安全前提下，可实施必要的网络业务调整。

五、各企业要加强自律，规范经营行为，杜绝恶性竞争，自觉维护良好市场秩序。各电信企业要确保用户投申诉渠道畅通，客户服务及投申诉处理工作机制正常运转，及时处理用户投申诉。要加强舆情监控和处理，防范骚扰电话、垃圾短信扰民。各通信管理局要妥善处理电信用户申诉、企业投诉举报等问题，及时报告重大突发事件。

六、各互联网接入服务企业要严格落实企业主体责任，

明确责任部门和责任人，依据违法违规互联网应用处置工作流程，及时、准确对从事违法违规活动的互联网应用进行处置。

七、各企业要严格执行领导带班和值班制度，提前做好应急预案，一旦出现网络服务中断等紧急情况，要快速响应、妥善处理，尽快恢复服务，并第一时间向我部应急通信保障值守热线报告。春节期间的值班安排，请于1月19日前报我局。“两会”期间的值班安排，请于2月28日前报我局。

八、请各单位做好上述工作落实情况总结，于1月29日17时前和“两会”结束当日，分别将春节、“两会”期间有关工作情况报我局。

联系方式：

工业和信息化部应急通信保障值守热线(7×24小时值守)

电话：010-66015860/66015862

传真：010-66015861

电子邮箱：fangxun@miit.gov.cn



工业和信息化部信息通信管理局

2020年1月15日

抄报：陈肇雄副部长。

抄送：部内：办公厅、运行监测协调局、安全生产司、网络安全管理局。