

中华人民共和国工业和信息化部

加 急

工信部信管函〔2019〕337号

工业和信息化部关于开展 APP 侵害用户权益专项整治工作的通知

各省、自治区、直辖市通信管理局，中国信息通信研究院、中国互联网协会，各相关单位：

当前，APP 违规收集个人信息、过度索权、频繁骚扰、侵害用户权益等问题突出，群众反映强烈，社会关注度高。结合 2019 年信息通信行业行风建设暨纠风工作安排，我部决定组织开展 APP 侵害用户权益专项整治行动工作。有关事项通知如下：

一、整治内容

依据《网络安全法》、《电信条例》、《规范互联网信息服务市场秩序若干规定》（工业和信息化部令第 20 号）、《电信和互联网用户个人信息保护规定》（工业和信息化部令第 24 号）和《移动智能终端应用软件预置和分发管理暂行规定》（工信部信管〔2016〕407 号）等法律法规和规范性文件要求，聚焦群众反映强烈和社会高度关注的侵犯用户权益行为，重点对以下四个方面 8 类问题开展规范整治工作。

（一）违规收集用户个人信息方面

1. “私自收集个人信息”。即 APP 未明确告知收集使用个人信息的目的、方式和范围并获得用户同意前，收集用户个人信息。

2. “超范围收集个人信息”。即 APP 收集个人信息，非服务所必需或无合理应用场景，超范围或超频次收集个人信息，如通讯录、位置、身份证、人脸等。

（二）违规使用用户个人信息方面

3. “私自共享给第三方”。即 APP 未经用户同意与其他应用共享、使用用户个人信息，如设备识别信息、商品浏览记录、搜索使用习惯、常用软件应用列表等。

4. “强制用户使用定向推送功能”。即 APP 未向用户告知，或未以显著方式标示，将收集到的用户搜索、浏览记录、使用习惯等个人信息，用于定向推送或精准营销，且未提供关闭该功能的选项。

（三）不合理索取用户权限方面

5. “不给权限不让用”。即 APP 安装和运行时，向用户索取与当前服务场景无关的权限，用户拒绝授权后，应用退出或关闭。

6. “频繁申请权限”。即 APP 在用户明确拒绝权限申请后，频繁申请开启通讯录、定位、短信、录音、相机等与当前服务场景无关的权限，骚扰用户。

7. “过度索取权限”。即 APP 在用户未使用相关功能或服务

时，提前申请开启通讯录、定位、短信、录音、相机等权限，或超出其业务功能或服务外，申请通讯录、定位、短信、录音、相机等权限。

（四）为用户账号注销设置障碍方面

8. “账号注销难”。即 APP 未向用户提供账号注销服务，或为注销服务设置不合理的障碍。

二、整治对象

本次专项整治工作主要面向两类对象：一是 APP 服务提供者，主要检查是否存在前述 8 类问题；二是 APP 分发服务提供者，含应用商店和基础电信企业营业厅等承担 APP 分发功能的各类企业，主要检查是否落实《移动智能终端应用软件预置和分发管理暂行规定》（工信部信管〔2016〕407 号）等有关要求。

三、工作安排

专项整治工作时间为通知印发之日起至 2019 年 12 月 20 日。分三个阶段实施：

（一）企业自查自纠阶段（通知印发之日起至 11 月 10 日）。APP 服务提供者对照前述 8 类问题认真开展自查，发现问题及时整改；APP 分发服务提供者组织对所分发 APP 进行全面检查，对存在问题的违规应用软件予以督促整改，拒不改正的应组织予以下架处理。

（二）监督抽查阶段（2019 年 11 月 11 日至 11 月 30 日）。我部将组织第三方检测机构对 APP 进行技术检测和检查，重点抽

测与群众生活密切相关、下载使用量较大的 APP 产品和分发平台。对群众反映强烈、难以接受、认为不合理的 APP，我部将组织电信用户委员会、中国互联网协会以及相关媒体机构开展用户和专家评议。各省、自治区、直辖市通信管理局可根据本地实际情况开展检查工作，并将结果报部（信息通信管理局）。

（三）结果处置阶段（2019 年 12 月 1 日至 12 月 20 日）。我部将对存在问题的 APP 统一进行通报，依法依规予以处理，具体措施包括责令整改、向社会公告、组织 APP 下架、停止 APP 接入服务，以及将受到行政处罚的违规主体纳入电信业务经营不良名单或失信名单等。

四、工作要求

（一）切实提高思想认识。各单位要坚决贯彻落实以人民为中心的发展思想，切实提高政治站位，高度重视本次专项整治工作，精心组织、周密部署，细化整治措施，着力解决群众最关心最直接最现实的利益问题，务求取得实效。

（二）畅通用户投诉渠道。专项整治工作期间，各企业应畅通用户投诉渠道，完善投诉处理服务机制和流程。中国互联网协会应通过互联网信息服务投诉平台（<https://ts.isc.org.cn/>）或 12321 举报中心接受群众投诉，及时汇总处理用户反映的相关问题。

（三）巩固建立长效机制。APP 用户量大、影响面广、耦合性强，规范管理工作涉及主体多、链条长，需要企业自律、社会

监督和政府监管的协同共治。各单位要以此次专项整治工作为契机，不断总结经验、分析原因、举一反三、巩固成效，为后续规范行业管理奠定基础。

特此通知。



(联系电话：010—66011239/68206119)