

工业和信息化部关于电信服务质量的通告（2018 年第 1 号）

工信部信管函[2018]62 号

为推进电信服务质量持续改善，根据《中华人民共和国电信条例》相关规定，现将 2017 年四季度及全年电信服务有关情况通告如下：

一、电信服务基本情况

（一）行业稳步发展，服务能力持续提升。截至 2017 年底，全国电话用户总数达到 16.1 亿户，其中移动电话用户 14.2 亿户。“宽带中国”战略稳步推进，宽带提速效果日益显著。固定宽带用户达到 3.49 亿户，其中 50Mbps 及以上用户占比达 70.0%，100Mbps 及以上用户占比达 38.9%。光纤宽带加快普及，光纤接入（FTTH/O）用户总数达到 2.94 亿户，占固定宽带用户总数的 84.3%。移动宽带用户达到 11.3 亿户，占比达 79.8%，其中 4G 用户保持稳步增长，1-12 月净增 2.27 亿户，总数达到 9.97 亿户。

（二）网络运行安全畅通，服务水平保持稳定。2017 年，全国电信网和互联网运行平稳，通信服务质量整体稳定，电话接通率、互联网可接入率等符合《电信服务规范》指标要求。通信行业周密部署，圆满完成全国“两会”、“一带一路”高峰论坛、“金砖国家领导人厦门会晤”、党的十九大等重大活动通信保障任务，及时有效应对汛期大范围强降雨、多轮台风、四川茂县山体垮塌、九寨沟地震等重大自然灾害，累计投入应急通信保障人员 59.3 万人次、应急车辆 15.5 万台次、油机 20.1 万台次、发送应急短信息 19.5 余亿条，确保抢险救灾指挥及党政军等重要部门通信畅通，及时恢复灾区的通信服务，有力保障了公众通信网络整体运行平稳。

（三）互联网与经济社会各领域深度融合成效显著。国务院发布《国务院关于深化“互联网+先进制造业”发展工业互联网的指导意见》，深化供给侧结构性改革，深入推进“互联网+先进制造业”，规范和指导我国工业互联网发展。工业和信息化部印发《促进新一代人工智能产业发展三年行动计划（2018-2020 年）》，以信息技术与制造技术深度融合为主线，以新一代人工智能技术的产业化和集成应用为重点，推动人工智能和实体经济深度融合，加快制造强国和网络强国建设。2017 年，移动互联网接入流量累计达 246 亿吉比特，同比增长 162.7%；智能手机出货量约 4.61 亿部，同比下降 11.6%。

二、电信用户申诉举报情况

（一）电信服务申诉情况。2017 年，工业和信息化部及各省（自治区、直辖市）电信用户申诉受理机构共受理电信用户申诉 65979 件，同比下降 21.0%；年度百万用户申诉率为 34.6 人次，同比下降 12.1 人次。四季度，受理电信用户申诉 22746 件，同比上升 37.9%，环比上升 31.9%；季度百万用户申诉率为 11.7 人次，同比上升 2.6 人次，环比上升 2.6 人次（详见附件 1、2）。收费争议类申诉占比 52.9%，环比上升 14.9 个百分点；用户服务类申诉占比 33.0%，环比下降 8.3 个百分点；网络质量类申诉占比 14.1%，环比下降 6.6 个百分点。

各级申诉受理机构按照《电信用户申诉处理办法》相关规定，对用户申诉进行了处理和调解，有效维护了电信用户合法权益。

（二）垃圾短信举报情况。2017年，12321网络不良与垃圾信息举报受理中心受理垃圾短信举报140486件，同比上升11.8%。四季度，受理垃圾短信举报43160件，同比上升63.6%，环比上升17.3%。其中，点对点类垃圾短信举报11497件，占举报总量的26.6%，较上季度上升9.5个百分点，被举报率为7.1件/百万用户，环比上升77.2%；端口类举报21922件，占举报总量的50.8%，较上季度下降11.4个百分点，被举报率为14.4件/亿条，环比下降9.8%；疑似伪基站发送短信相关举报9741件，占举报总量的22.6%，较上季度上升1.9个百分点。从内容看，商业广告营销类占比75.6%，较上季度有所上升，主要涉及债务催收类、商品零售营销类等；涉嫌违法犯罪类占比24.4%，主要涉及欺诈、非法经营活动等。相关电信运营企业已对发送垃圾短信的号码及端口进行处置，内容涉嫌违法犯罪的已提请公安部门处理。

（三）不良手机应用举报情况。2017年，12321网络不良与垃圾信息举报受理中心共接到不良手机应用有效举报832043件次，同比下降23.3%。四季度，接到不良手机应用有效举报114578件次，同比下降56.4%，环比下降40.3%。通过行业自律，联合应用商店、安全检测厂商对其中存在问题的569款不良手机应用进行了下架处理。

（四）诈骗电话号码用户举报情况。2017年，12321网络不良与垃圾信息举报受理中心共接到诈骗电话号码有效举报68946件次。四季度，接到诈骗电话号码举报8917件次，环比下降45.81%。相关电信企业已对上述举报号码进行了逐个核实处置，对存在违规的进行了内部追责处罚，对涉嫌违法犯罪的通报公安机关。

三、电信服务监管情况

（一）四季度，工业和信息化部组织督查组对内蒙古、辽宁、安徽、福建、河南、四川6个省份行风纠风工作开展情况进行监督检查。督查组通过听取汇报、实地抽查、暗访体验、技术检测等方式，对企业行风纠风工作、提升信息通信领域服务质量和效率工作、宽带接入服务行为专项整治工作等情况进行检查。12月21日，工业和信息化部督查组赴三家基础电信企业集团公司监督检查，通报了赴各地监督检查中发现的问题，要求限期整改。

（二）四季度，工业和信息化部发布《工业和信息化部关于规范互联网信息服务使用域名的通知》（工信部信管〔2017〕264号），贯彻落实《反恐怖主义法》《网络安全法》《互联网信息服务管理办法》《互联网域名管理办法》等法律法规和规章的要求，进一步规范互联网信息服务域名使用。

（三）四季度，工业和信息化部发布《工业和信息化部关于建立电信业务经营信息年报和公示制度的通知》（工信部信管〔2017〕321号），贯彻落实《国务院关于“先照后证”改革后加强事中事后监管的意见》（国发〔2015〕62号）等文件要求，深入推进电信领域“放管服”改革，根据《电信业务经营许可管理办法》（工业和信息化部令第42号），将原“电信业务经营许可证年检制度”调整为“电信业务经营信息年报和公示制度”。

（四）四季度，工业和信息化部发布《工业和信息化部关于印发〈公共互联网网络安全突发事件应急预案〉的通知》（工信部网安〔2017〕281号），建立健全公共互联网网络安全突发事件应急组织体系和工作机制，提高公共互联网网络安全突发事件综合应对能力，确保及时有效地控制、减轻和消除公共互联网网络安全突发事件造成的社会危害和损失，保证公共互联网持续稳定运行和数据安全，维护国家网络空间安全，保障经济运行和社会秩序。

（五）四季度，工业和信息化部组织对86家手机应用商店的应用软件进行技术检测，发现违规软件38款，涉及违规收集使用用户个人信息、强行捆绑推广其他应用软件等问题（详见附件3），已责令下架。组织对三家基础电信企业和104家增值电信业务企业225项业务进行抽查，发现6项增值业务存在问题，涉及业务内容更新不及时、业务无法使用等（详见附件4），已督促整改。

工业和信息化部、各省（自治区、直辖市）通信管理局依据《中华人民共和国电信条例》等有关规定，对检查发现的问题及侵害电信用户合法权益的行为进行责任追究，问责督办15件次，查处违规电信企业51家次。

（六）四季度，工业和信息化部组织对福建、贵州两省基础电信企业通信安全生产工作进行了检查，检查对象包括各企业省级及以下分支机构。两省安全生产工作总体情况较好，企业较好落实了安全生产主体责任，但仍普遍存在安全生产基础工作薄弱、台账不系统、事故应急处置预案编制及演练质量不高、人员培训不足等问题。检查组已将相关具体问题发当地通信管理局，督促企业立即整改并实行安全生产隐患问题闭环管理。

（七）四季度，工业和信息化部组织开展了2017年第二次智能手机证后监督及专项抽查工作，共抽查了26款智能手机，重点检查产品获得进网许可证前后一致性、落实《移动智能终端应用软件预置和分发管理暂行规定》要求等内容。抽查发现1款智能手机在进网前后一致性、应用软件可卸载及软件明示信息等方面存在较多问题（见附件5）。工业和信息化部根据《电信设备进网管理办法》等相关规定，已责令有关企业进行整改，采取有效措施维护用户合法权益。

（八）四季度，工业和信息化部对12321网络不良与垃圾信息举报受理中心通讯信息诈骗用户举报情况、省际诈骗电话防范系统问题号码防范处置情况、涉嫌诈骗电话号码用户标记情况进行了通报，组织三家基础电信企业和相关移动通信转售企业对通报号码进行了核查处置，督促相关企业开展整改问题和违规追责。

四、经营及消费提示

（一）经营提示

1. 各电信和互联网企业要贯彻落实《工业和信息化部关于规范互联网信息服务使用域名的通知》《工业和信息化部关于印发〈公共互联网网络安全突发事件应急预案〉的通知》等规定要求，进一步规范互联网信息服务域名的使用、健全公共互联网网络安全突发事件应急机制，提升应对能力。

2. 各电信企业要按照工业和信息化部关于信息通信安全生产工作总体部署,进一步夯实安全生产工作基础,强化安全生产自查及隐患整改,落实安全生产主体责任,保障信息通信设施、网络、业务安全稳定运行。

3. 各电信企业要做好春节期间用户服务相关工作部署,加强网络设施和线路巡查,特别要做好低温雨雪冰冻等冬季易发自然灾害的防范应对,确保通信网络和各类服务渠道运转正常。

(二) 消费提示

1. 为防范境外来源诈骗电话,工业和信息化部提醒广大用户,号码显示以“00”或“+”开头的电话全部来自境外,接到此类电话要提高警惕,谨防上当。

2. 工业和信息化部提醒广大用户在跨省及出境旅行时,及时查询通话、短信、移动数据流量等业务使用量和账户余额,注意查收消费提示信息。

附件 1:

2017 年四季度基础电信企业用户申诉分类统计表

	申诉量(人次)				季度用户申诉率 (人次/百万用户)	
	用户服务	网络质量	收费争议	合计	本季度	环比
中国电信	1795	866	2454	5115	10.0	21.7%
中国移动	3680	1714	6818	12212	12.0	31.8%
中国联通	1580	577	2623	4780	11.2	38.3%

注：各基础电信企业被申诉量中包括用户对与其合作的增值电信企业的申诉

附件 2:

2017 年四季度用户申诉主要涉及的增值电信企业、移动转售企业名单

序号	企业名称	用户申诉涉及的主要问题	接入服务提供商
1	苏州蜗牛数字科技股份有限公司	客服热线难接入	中国电信、中国联通
2	分享通信集团有限公司	业务无法正常使用	中国电信、中国移动、中国联通
3	中邮世纪（北京）通信技术有限公司	单方面停止通信服务	中国移动
4	小米科技有限责任公司	限制用户转套餐	中国电信、中国联通
5	阿里巴巴通信技术（北京）有限公司	限制用户转套餐	中国电信、中国移动、中国联通
6	北京京东叁佰陆拾度电子商务有限公司	限制用户转套餐	中国电信、中国移动、中国

			联通
7	天音通信有限公司	业务无法正常使用	中国电信、中国移动、中国联通
8	北京乐语通信科技有限公司	强制收取最低消费	中国电信、中国联通
9	北京国美电器有限公司	单方面停止通信服务	中国电信、中国移动、中国联通
10	深圳市爱施德股份有限公司	业务无法正常使用	中国电信、中国移动、中国联通

附件 3:

2017 年第四季度检测发现问题的应用软件名单

序号	应用商店	软件名称	版本	所涉问题
1	应用酷	3D 音乐	V3.5.0	强行捆绑推广其它应用软件
		ROOT 大师	V3.4.6	
		钢铁联盟	V1.0.5	
		蜡笔小新呼风唤雨	V1.1.0	

		篮球经理：梦之队	V1.3	
		连环夺宝 (正易龙连 环夺宝游戏)	V1.5.3	
2	91 门户	极品象棋大师	V15.1.5	强行捆绑推 广其它应用 软件
		经典围棋	V1233143	
		免费四人麻将单机 游戏	V7.7.599	
		免费真人斗地主	V1.1	
		时尚洋品店汉化版	V1612.1501	
3	安智市场	多彩铃声	V2.2.0.00	未经用户同 意, 收集、使 用用户个人 信息
		百家讲坛全集	V3.0.0	强行捆绑推 广其它应用 软件
		超级省电宝	V1.0	
		点心省电	V3.5.0	
		海豚闹钟	V2014.05.08	
4	神马软件站	iPhone 桌面	V6.4.6	强行捆绑推
		wp8 桌面	V4.0.9	广其它应用

		决战沙城	V2.116.060	软件
5	应用宝	英雄战争联盟	V5.5	强行捆绑推
		史上最坑爹的运动 会	V1.2.5	广其它应用 软件
6	APK3 安卓网	混沌之光	V0.92	强行捆绑推
		血拼赢三张	V1.1	广其它应用 软件
7	绿茶软件园	三国战天下	V1.4.0	强行捆绑推
		我的虚空星球	V1.3	广其它应用 软件
8	YY138	天天打波利	V2.4.3	强行捆绑推
		真人斗地主 2	V3.5.56	广其它应用 软件
9	3533 手机世界	iOS7 桌面	V4.6	强行捆绑推 广其它应用 软件
10	魅族应用商店	儿歌大全	V4.0.6	强行捆绑推 广其它应用 软件
11	三星应用商店	附近寻恋	V1.8.5	强行捆绑推 广其它应用

				软件
12	好特网	复古自拍相机	V1.1.7	强行捆绑推广其它应用软件
13	友情手机站	高清手机透视屏	V3.4	强行捆绑推广其它应用软件
14	优亿市场	格斗刀魂	V1.05.07	强行捆绑推广其它应用软件
15	PC6 下载站	美咖美人相机	V8	强行捆绑推广其它应用软件
16	系统天堂	美美锁屏	V3.1.7	强行捆绑推广其它应用软件
17	西西软件园	啪啪互娱	V1.7.0	强行捆绑推广其它应用软件
18	木蚂蚁应用市场	屠龙令	V2.2.1	强行捆绑推广其它应用

				软件
19	第七下载	小茶馆	V1.6.8	强行捆绑推广其它应用软件

附件 4:

2017 年四季度电信服务和收费抽测发现问题的增值电信企业名单

序号	企业名称	经营许可	业务名称	涉及问题	接入企业
1	新华网股份有限公司	B2-20100053	军情解码	业务内容更新不及时	中国电信
2	广州市网上行资讯顾问有限公司	B2-20050213	聚焦视频	业务内容更新不及时	中国电信
3	北京炫秀场网络科技有限公司	B2-20040384	炫秀视频 中级会员	业务无法使用	中国

					电信
4	北京万联国通通信技术有限公司	B2-20090146	茶品天下	业务内容与名称不符	中国移动
5	江西泰豪动漫有限公司	B2-20100167	酷漫大片	业务内容更新不及时	中国联通
6	江西泰豪动漫有限公司	B2-20100167	酷漫专区 精品包	业务内容更新不及时	中国联通

附件 5:

2017 年第二次证后监督检查中发现问题的智能手机名单

序号	企业名称	产品名称及型号	存在的问题
1	深圳市优购时代科技有限公司	LeBest L1 型 TD-LTE 数字移动电话机	违反预置 应用软件 管理要求

