

工业和信息化部关于电信服务质量的通告（2018 年第 2 号）

工信部信管函（2018）191 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 2018 年第一季度电信服务有关情况通告如下：

一、电信服务基本情况

（一）服务能力稳步提升。截至一季度末，全国电话用户总数达到 16.6 亿户，其中移动电话用户 14.7 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 3.61 亿户，其中 50Mbps 及以上用户占比达 75.2%，100Mbps 及以上用户占比达 45.2%。光纤宽带加快普及，光纤接入（FTTH/O）用户总数达到 3.08 亿户，占固定宽带用户总数的 85.3%。移动宽带用户近 12 亿户，占比达 81.5%，其中 4G 用户保持稳定增长，总数达到 10.6 亿户。

（二）网络运行安全畅通。一季度，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。通信行业圆满完成春节、“两会”通信保障任务，及时妥善应对江苏、重庆、湖南、安徽、浙江等地地震和气象类突发事件，共投入应急通信保障人员 20.4 万人次、抢修车辆 4.2 万台次、油机 4.7 万台次，快速抢修恢复受损通信设施，累计恢复基站 2.1 万站次、光缆 3390 公里，保障抗灾救灾指挥及党政军等重要部门通信畅通，迅速恢复灾区的通信服务，有力保障了公众通信网络整体平稳运行。

（三）推动互联网与经济社会各领域深度融合。工业互联网建设稳步推进。国家制造强国建设领导小组设立工业互联网专项工作组，统筹推进工业互联网相关工作。部省沟通协作进一步加强，吉林、河北、广东、安徽、福建、天津等地发布贯彻落实《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》实施方案，深入推动工业互联网创新发展。一季度，移动互联网接入流量累计达 112 亿吉比特，同比增长 192%；智能手机出货量约 0.82 亿部，同比下降 27%。

二、电信用户申诉举报情况

（一）电信服务申诉情况。一季度，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 17057 件，同比上升 36.3%，环比下降 25.0%；季度百万用户申诉率为 8.6 人次，同比上升 1.8 人次，环比下降 3.1 人次（详见附件 1、2）。用户服务类申诉占比 42.1%，环比上升 9.1 个百分点；收费争议类申诉占比 41.1%，环比下降 11.8 个百分点；网络质量类申诉占比 16.8%，环比上升 2.8 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。一季度，12321网络不良与垃圾信息举报受理中心受理垃圾短信举报50940件，环比上升18.0%，同比上升130.9%。其中，点对点类垃圾短信举报13523件，占举报总量的26.5%，较上季度下降0.1个百分点，被举报率为8.1件/百万用户，环比上升14.1%；端口类举报25106件，占举报总量的49.3%，较上季度下降1.5个百分点，被举报率为16.1件/亿条，环比上升11.8%；疑似伪基站发送短信相关举报12311件，占举报总量的24.2%，较上季度上升1.6个百分点。从内容上看，营销类占比74.8%，主要涉及金融保险推销、商品零售营销等；涉嫌违法类占比为25.2%，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。一季度，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137229件次，同比下降60.9%，环比上升19.8%。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697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。一季度，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举报7549件次，环比下降15.34%。相关电信企业已对上述举报号码进行逐个核实处置，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）一季度，工业和信息化部发布《工业和信息化部关于做好电信业务经营不良名单和失信名单管理工作的通知》（工信部信管〔2018〕54号），贯彻落实《社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）》（国发〔2014〕21号）、《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度 加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）等文件精神，统筹全国信息通信行业信用体系建设和信用管理工作，督促电信业务经营者守法经营，促进行业健康发展，为网络强国建设营造良好市场环境。

（二）一季度，《工业和信息化部办公厅关于做好2018年信息通信业安全生产工作的通知》（工信厅信管〔2018〕15号）印发。文件进一步明晰了工作权责，完善了制度体系，有利于保障信息通信设施、网络、业务安全稳定运行。

（三）一季度，工业和信息化部进一步清理规范互联网网络接入服务市场，督促互联网网络接入服务企业依法持证经营，要求自2018年1月1日起，未取得互联网资源协作服务业务、内容分发网络（CDN）业务经营许可的企业，不得继续经营相应业务；已取得互联网资源协作服务业务、内容分发网络（CDN）业务经营许可的企业，要在许可范围内守法经营。

（四）一季度，工业和信息化部组织对56家手机应用商店的4万款应用软件进行技术检测，发现违规软件46款，涉及强行捆绑推广其他应用软件、未经用户同意收集使用用户个人信息等问题（详见附件3），已责令下架。组织对2017年电信服务和收费拨测中存在问题的21项业务进行集中复查，结果表明17项业务已关停，4项业务已整改，整改落实情况良好。

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

20 件次，查处违规电信企业 27 家次。

（五）一季度，工业和信息化部组织基础电信企业对以“+86”开头的虚假号码境外来电进行拦截，累计拦截 3727 万次，有效遏制了境外虚假诈骗电话的呼入。组织企业运用短信、闪信等各种技术手段，对疑似诈骗电话进行提醒，累计发送风险提示和宣传提醒 12.5 亿次。

（六）一季度，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及相关移动通信转售企业对通报号码进行了核查处置，督促相关企业开展问题整改和违规追责，并按照安全责任考核标准对 19 家省级基础电信企业进行考核扣分。

四、经营及消费提示

（一）经营提示

1. 各相关企业要按照《工业和信息化部关于清理规范互联网网络接入服务市场的通知》要求，切实落实企业责任，依法持证经营，诚信服务。各基础电信企业应从合同约定、使用监测、违规问责等方面，加强清理排查和规范管理，不得为非法经营提供网络资源。

2. 各相关企业要按照《工业和信息化部办公厅关于做好 2018 年信息通信业安全生产工作的通知》（工信厅信管〔2018〕15 号）要求，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，切实做好信息通信业安全生产各项工作。

（二）消费提示

1. 工业和信息化部提醒广大用户从正规渠道下载手机应用软件，安装时注意阅读服务协议、用户隐私政策和手机权限调用说明，增强防范意识，维护自身合法权益。

2. 工业和信息化部提醒广大用户在下载使用 WiFi（无线局域网）分享类手机应用软件时，应防范可能存在的风险，谨慎分享自己的 WiFi 密码，加强自我保护，强化风险意识。

3. 工业和信息化部提醒广大用户勿将本人手机卡或本人身份证随意提供和倒卖给他人使用，不给不法分子可乘之机，切实保护自身合法权益。

附件 1

2018 年一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	1576	810	1465	3851	7.4	-26.2%
中国移动	3444	1452	3706	8602	8.3	-30.9%
中国联通	1599	534	1677	3810	8.8	-21.6%

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

2018 年一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	小米科技有限责任公司	用户投诉处理不及时	中国电信、中国联通
2	苏州蜗牛数字科技股份有限公司	单方面停止通信服务	中国联通
3	北京分享在线网络技术有 限公司	单方面停止通信服务	中国联通
4	阿里巴巴通信技术（北京） 有限公司	限制用户更改套餐	中国电信、中国联通
5	深圳爱施德股份有限公司	用户投诉处理不及时	中国电信、中国移动、中国联通
6	北京迪信通通信服务有限 公司	单方面停止通信服务	中国电信、中国移动、中国联通
7	北京京东叁佰陆拾度电子 商务有限公司	限制用户更改套餐	中国电信、中国联通
8	北京国美电器有限公司	限制用户更改套餐	中国电信、中国移动、中国联通
9	天音通信有限公司	限制用户更改套餐	中国电信、中国联通

附件 3

2018 年一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	免费市场	爸爸的假期 kimi2 动态 壁纸	V2.1	强行捆绑推 广其它应用 软件
		大书法家	V2.4.9	
		魂之幻影-横版格斗动态 壁纸	V6.3.31	
		建筑设计	V3.5.0	
		今日头条新闻	V1.0.0	
		经典连连看	V9.0.0	
2	绿云应用下载	DIY 头像秀	V1.7	强行捆绑推 广其它应用 软件
		安卓优化大师	V1.5.0	
		宝贝随身听	V4.0.6	
		琼瑶言情小说合集	V4.0.4	
		完美相机	V1.2.1	
3	久友下载站	QQ 同步管理助手	V5.2.0	强行捆绑推

		懒人听讲座	V3.0.0	广其它应用 软件
		人生感悟	V3.5.0	
		外星人之谜	V3.5.0	
		微故事	V3.5.0	
4	科威软件园	爱锁屏	V2.4.7	强行捆绑推
		花千骨	V9.9.9	广其它应用
		省电优化管家	V1.2	软件
5	绿色先锋	宝宝甜品店-宝宝超市动 态壁纸	V4.4.5	强行捆绑推
		公主苏菲亚故事集	V6.3.31	广其它应用
		全民机械	V1.0.2	软件
6	手机乐园	宝宝晚安动画	V1.7	强行捆绑推
		熊出没冒险岛-动态壁纸	V1.4	广其它应用
		真人来电语音报号	V2.1.0	软件
7	应用酷	么么岛	V1.0	强行捆绑推
		神武赵子龙	V1.0.0	广其它应用
		心动庄园 2	V3.0.1	软件
8	零度软件园	VLocker 微锁屏	V3.6.0	强行捆绑推

		苹果 ios7 控制	V1.33	广其它应用 软件
9	10399 手游网	滑雪登山大冒险	V1.4	强行捆绑推
		汪星人历险记	V0.47b3	广其它应用 软件
10	91 门户	钩机驾驶证练习	V8.5	强行捆绑推
		神庙逃亡	V5.2.2	广其它应用 软件
11	56 手机游戏	口袋韩语	V1.39	强行捆绑推
		来找趣儿	V8.1.8	广其它应用 软件
12	应用宝	授权管理	V4.0.5	强行捆绑推 广其它应用 软件
13	极光下载站	YY 影院 (证件照研究院)	V9.6.4	未经用户同 意, 收集、 使用用户个 人信息
14	找游戏手游网	我的世界(我的海盗船世 界)	V1.0	用户不知情 的情况下, 自动向外发 送短信

15	酷派应用商店	免费超清电影	V9.4.2	强行捆绑推广其它应用软件
16	小米应用商店	魔幻粒子	V3.9.0	强行捆绑推广其它应用软件
17	极速下载	香蕉输入法	V1.7.2	强行捆绑推广其它应用软件
18	安卓软件下载网	先锋影音	V6.5	强行捆绑推广其它应用软件
19	木蚂蚁应用商城	新三国争霸	V1.51.0608	强行捆绑推广其它应用软件
20	优亿市场	授权管理	V4.0.5	强行捆绑推广其它应用软件
21	4399 手机游戏网	坦克大战 (坦克大乱斗)	V1.1.120	强行捆绑推广其它应用软件