

中华人民共和国工业和信息化部

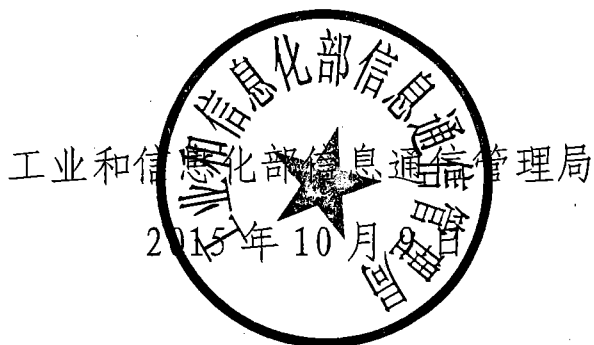
工信管函〔2015〕500号

关于征求对《关于开展治理骚扰电话专项行动的通知（征求意见稿）》意见的函

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，中国电信集团公司、中国移动通信集团公司、中国联合网络通信集团有限公司，各移动通信转售企业，相关互联网企业：

为净化电信市场环境，保护用户合法权益，我局起草了《关于开展治理骚扰电话专项行动的通知（征求意见稿）》（以下简称《通知》）。现将《通知》转你单位，请研提意见，并于2015年10月23日前书面反馈我局，逾期视为无意见。

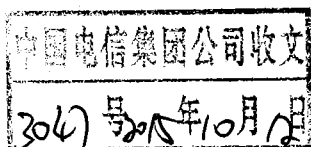
附件：《关于开展治理骚扰电话专项行动的通知（征求意见稿）》



（联系人：刘悦 010-66025853/66024197（传真））

抄送：网络安全管理局

局内各处



关于开展治理骚扰电话专项行动的通知

(征求意见稿)

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，各基础电信企业、移动通信转售企业、相关互联网企业：

为净化电信市场环境，保护用户合法权益，按照“综合治理不良网络信息 防范打击通讯信息诈骗”工作部署，结合电信行业行风建设暨纠风工作要求，我部决定在全行业开展治理骚扰电话专项行动。现将有关事项通知如下：

一、总体要求

坚持问题导向、突出重点、综合施策、标本兼治的原则，宣贯法律法规，落实企业责任，依法打击违法违规行为，遏制骚扰电话蔓延态势，保障正常通信秩序，创建良好信息通信环境，维护用户合法权益。

二、重点工作

(一)加强资质审核，完善身份核验

1. 基础电信企业要加强企业资质审核，规范专线、中继线和代理商管理。严格审核租用方资质，建立线路资源出租备案检查制度。基础电信企业要进一步加强对码号管理，严控转接类需求的号码申请审批，规范申请主体身份核验，完善

相关服务协议。

2. 基础电信企业要根据《国际通信出入口局管理办法》（工业和信息化部令第22号）有关要求，重点加强对租用国际专线用户的信息档案管理。对租用方资质不符合相关要求的企业应要求限期整改。

3. 基础电信企业、移动转售业务经营者要加强落实实名制管理制度，对于新入网用户完善实名制核验手段，确保实名登记信息的真实有效性，移动号码可明确溯源到个人，对于已入网但未进行实名登记的用户要进行实名制补登。

（二）强化合同管理，建立信用体系

1. 基础电信企业对相关业务合同签订采取严格报批手续，防止不规范业务引入。对合作方业务资质、业务性质、业务能力、主叫用户资料等业务情况进行审核，明确租赁合同中的约束和考核条款，对业务使用中出现不规范业务，特别是存在转租和虚假透传等行为的合作方，应依据合同相关条款进行严厉处罚，并及时上报。

2. 基础电信企业、移动转售业务经营者在个人用户入网协议中应增加明确的约束性条款。条款中应当对号码的用途进行限定，对可明确判定出现违反协议，拨打骚扰电话行为的用户，应依据协议相关条款和相关法律法规采取必要的处置措施。

3. 基础电信企业、移动转售业务经营者要引入信用管理

机制，专线用户、中继线用户、代理商和个人用户违反合同或协议拨打骚扰电话的行为应被记入信用记录中。

（三）丰富技术手段，加强通道管控

1. 基础电信企业要加强对骚扰电话治理的管控力度。在全国范围内建立骚扰电话监控系统，利用信令监测、IVR（互动式语音应答）检测、关口局黑白名单等技术手段对疑似骚扰电话、诈骗电话、“响一声”电话进行甄别和拦截。

2. 基础电信企业要引入白名单制度，加强虚假透传行为的监测防范。需要对专线、中继线路呼叫所传送的主叫号码进行鉴权，严格规范专线、中继线路业务号码范围和数量，设置白名单机制，要求语音呼叫源和号码源一致，对非白名单号码、隐藏号码的呼叫行为实施拦截。

3. 中国信息通信研究院牵头升级网间垃圾短信联动平台，增加骚扰电话联动处理功能模块，增加移动转售业务经营者数据接口，汇集基础电信企业、移动转售业务经营者、12321 举报中心的骚扰电话投诉、举报、拦截数据，加强骚扰电话的联动处置能力。中国信息通信研究院牵头推进骚扰电话判别标准制定工作，为相关企业判别和处置骚扰电话提供依据。

（四）规范业务管理，开展重点整顿

1. 基础电信企业要针对各类专线、中继线用户和代理商进行全面自查自纠，对出现违规转租、非法透传等行为的

企业应及时采取关停措施。基础电信企业对于社会反映强烈的“一号通”、“400”业务要开展全面清理整顿，要求“一号通”、“400”业务号码必须做到按省份、按地域可溯源、可定位；严禁“400”业务号码发起主叫；对于非转接类号码，严控有转接类信令出现。对于违反上述要求的企业，应及时上报。

2. 基础电信企业要严格按照主叫号码传送相关技术标准要求，对国际主叫号码传送进行管理；按照我部《关于加强国际来话中“+86”主叫号码传送管理的通知》（工信部电管函[2013]248号）的要求，继续严格落实对国际来话中“+86”不规范主叫号码的拦截工作。

3. 各省通信管理局组织开展VoIP业务经营者清查。对非法设置VoIP（互联网协议电话）经营平台、非法提供VoIP电话落地及改号服务、违规开展呼叫中心业务的企业，要及时查处，记入信用档案并向社会曝光。

（五）完善处置手段，加大考核力度

1. 部将建立骚扰电话治理情况通报机制。定期通报各基础电信企业、移动转售业务经营者的骚扰电话投诉举报信息，及各基础电信企业对有关举报或投诉的处理情况和跨网络骚扰电话拦截情况等信息。中国信息通信研究院通过网间垃圾短信联动平台监测和收集跨网络的骚扰电话投诉举报信息，及相关企业处理和拦截情况；12321举报中心受理社

会公众的骚扰电话投诉举报，并监督相关企业处理情况。基础电信企业、移动转售业务经营者应积极配合相关单位，加强网间投诉、拦截渠道建设，建立网间骚扰电话联动处置机制。

2. 基础电信企业集团公司要将骚扰电话治理工作纳入各级分支机构的关键绩效指标考核体系，对治理不力的相关企业和负责人进行问责。

（六）创新治理机制，探索“疏堵结合”

1. 相关互联网企业在骚扰电话治理工作中要充分发挥监测和发现作用，通过大数据分析等手段协助主管部门和相关企业发现及定位问题。建立骚扰电话监测信息报送制度，定期将相关信息上传至网间垃圾短信联动平台，纳入骚扰电话治理情况通报。对经核实性质恶劣、情节严重的骚扰电话问题，主管部门应依据相关法律法规予以严厉处置。

2. 中国信息通信研究院牵头组织基础电信企业、互联网企业合作探索“黄页库”（正规企业的电话号码库）共享，结合电信资质审核和实名制管理，从源头治理骚扰电话。中国信息通信研究院要探索建立“拒接营销电话用户”登记平台，记录用户拒绝接收的营销电话类型，以平台登记信息作为拦截和处置骚扰电话的重要依据，引导企业提升电话营销的精准度。

三、进度安排

(一) 自本通知印发之日起，各省、自治区、直辖市通信管理局成立省内治理骚扰电话专项行动工作小组，并将相关成员名单于11月30日前报我部；各基础电信企业集团公司、各移动转售业务经营者成立骚扰电话治理领导小组并研究制定本企业自查自纠工作方案，相关成员名单和工作方案于2015年12月31日前书面报我部。

(二) 2015年11月至2016年9月底，各单位按照本方案任务分工要求，逐项落实各项工作。各省、自治区、直辖市通信管理局通过日常巡查和重点抽查，监督辖区内电信业务经营者各项措施落实情况，及时发现、查处、曝光违法违规行为。各通信管理局、基础电信企业集团公司、移动转售业务经营者要及时汇总治理工作进展情况。

(三) 2016年10月底前，各通信管理局、基础电信企业集团公司、移动转售业务经营者总结治理工作情况，提出下一步工作安排和相关技术措施，并于10月31日前将相关材料报我部。

四、工作要求

(一) **高度重视，落实责任。**各相关单位要高度重视骚扰电话治理工作，充分认识骚扰电话治理工作对于净化网络空间、维护用户权益、保障社会秩序的重要性。要确定工作牵头部门，责任落实到人，将任务逐项落实到具体部门、具体岗位、具体人员，细化实施方案，明确时间表，加强工作

监督检查，确保各项治理工作取得实效。各基础电信企业要将骚扰电话治理纳入绩效考核。

（二）综合治理，严肃问责。各相关单位从资质审核、合同管理、资源管控、业务规范、违规通报、指标考核和机制创新等方面着手，充分利用法律、行政、经济及技术等手段，综合施策遏制骚扰电话问题。各通信管理局要依法查处违法违规行为，对重点工作落实不力的企业，要加强督促、指导和问责。各基础电信企业要加强通信资源管控，确保其提供的通信资源不得用于骚扰电话，对骚扰电话管控不力的工作人员要严肃追责。对情节严重触犯刑律的，将联合相关部门追究其法律责任。

（三）加强宣传，接受监督。各相关单位要切实加强社会宣传工作，及时反映行业治理成效，曝光违规企业和典型案例。12321 举报中心、各通信管理局、各基础电信企业要畅通投诉举报渠道，及时答复和响应群众反映的问题和诉求，接受用户和舆论监督。

中国电信012076



信封编号:4302-0001工业和信息化部信管局012018