

工信部信管函〔2023〕27号

根据《中华人民共和国电信条例》相关规定，现将2022年第四季度电信服务有关情况通知如下：

一、电信服务重点工作情况

（一）持续提升信息通信服务感知。深入开展服务感知提升行动，指导信息通信企业优化服务供给，改善用户服务体验，营造良好信息消费环境。推动基础电信企业优化业务流程，升级系统功能，实现套餐变更、合约解除等常用电信业务在线办、异地办，提高用户便利度。指导企业为老年用户推出远程办理、故障排除等服务，累计组织648家网站和APP完成适老化改造。推动100家重点互联网企业建立人工客服热线，155家企业接入互联网信息服务投诉平台，多渠道及时响应用户诉求。

（二）全力做好应急通信保障工作。以最高标准、最严要求、最实举措圆满完成党的二十大相关保障任务，实现通信服务全畅通、零故障。高质量完成《湿地公约》第十四届缔约方大会、世界互联网大会乌镇峰会、第五届进博会等重大活动保障任务。及时有效处置多起地震、山火、矿井坍塌事故等突发事件，有力保障党政军等重要部门通信畅通，有效满足人民群众应急通信需求。

2022 年第四季度，全行业累计出动应急人员 7056 人次、车辆 2568 辆次、发电油机等设备 2375 台次，抢修恢复基站 420 站次、光缆 29 公里，发送预警短信息 1.8 亿条。

(三) 持续推进 APP 综合治理。加强源头管理，督促指导重点应用商店及分发平台充分发挥“守门员”作用，依法依规上架审核，在架 APP 抽测合格率整体环比提升 8.1%。其中，小米、vivo、华为应用商店的合格率排名前列。推动 7 家重点分发平台建立 APP 签名认证机制，累计为近 8 万款 APP 提供服务。持续加强 APP 技术能力建设，SDK（第三方软件开发工具包）信息服务平台面向行业提供服务，信息共享、产品检测、标准验证等公共服务能力大幅提升。组织开展首期个人信息保护人才培养课程和 3 场专题公益培训，不断提升全行业个人信息保护意识和能力。

(四) 严肃查处违规行为。推进电信业务网络营销清理规范，排查 3000 余条问题线索，下架 1500 余个违规产品。开展 APP

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_11811

