

焦作市工业和信息化局文件

焦工信〔2022〕58号

签发人：付希强

办理结果：A

焦作市工业和信息化局 关于市政协十四届五次会议第68号提案的 答复

民建焦作市委：

您提出的《关于控制电话推销（广告）的提案》收悉，十分感谢您对我市通信行业发展的关心。经与市通管办沟通对接，现答复如下：

为做好推销（骚扰）电话治理工作，通信行业始终践行以客户为中心的理念，以用户投诉为抓手，通过查找隐患，追根溯源，保护用户合法权益不受侵害，营造风清气正的通信服务环境。

一、加强营销电话事前防范。一是**严格客户信息管理**。严禁向社会渠道、自有人员和第三方外呼机构提供目标客户清单、配置营销政策、提供外呼营销酬金；严禁各级单位有组织的通过提供外呼客户号码、下达外呼任务、支付外呼酬金等方式组织内部人员、社会渠道等相关人员进行外呼营销；针对单位客户办理业务，要确保号码资源和使用人员信息完全匹配。二是**定期开展外呼清查**。重点清查金融保险、地产中介、教育培训、零售推销等行业及呼叫中心的专线和码号使用情况，明确告知电话号码办公专用，如有营销需求，需要到工信部或省通信管理局申请 95/96 特服号码；发现使用固话号码、手机号码违规进行商业营销的行为，发现一起关停一起，并落实长效巡查处置机制；对电话推销实施集中管理，统一使用 10085 等外呼平台，严禁使用固话、手机号码等非统一平台进行外呼。三是**优化技术防控机制**。开卡时向开卡人明确告知风险与责任；每天监控同证件当日入网 3 户及以上用户系统影像合格情况，对违规数据进行过户整改或销户处理；每月监控提取同证件当月跨网点办理多户的用户，发现异常情况及时整改，对逾期未整改的渠道，暂停该渠道工号进行整改。

二、强化垃圾短信管控。一是**规范端口业务发展**。要求各单位严格按照工信部 31 号令有关要求，规范用户短信发送内容，禁止发送房产、贷款、教育、移民等违规信息，坚持“先审后发”机制，从源头强化管控。二是**规范码号使用管理**。严格按照码号证书明确的业务类型，管控使用有效期，对自有码号仅限直接客

户发送触发类验证信息和内部通知信息，严禁发送营销类信息，且不得转租、转售、转让。对未按上述要求使用的各类码号和客户，予以清退。三是**规范号码复机管理**。对于举报的诈骗和骚扰号码，不再复机，涉案号码需经公安通知方可复机。

三、加强数据分析处理。一是对监管部门通报、用户举报、呼叫频次异常、总部鹰眼系统检出的疑似骚扰号码、省级分公司相关系统检测分析的诈骗及骚扰号码、大数据清单 p 值 0.75 以上号码，快速采取关停等处置措施，经核实一律终止接入。二是对于营销号码及其关联号码，严格执行“同渠道、同客户、同时段”关联核查，发现问题立即关停，并妥善做好相关服务工作。三是建立本地拦截模型，对高频主叫情况采取从严拦截、关停策略。

四、强化外呼考核管理。一是制定考核管理办法。将骚扰电话、垃圾短信防治纳入考核，对治理不力的区县分公司相关责任人进行问责。二是加大投诉处罚力度。对于因第三方违规外呼导致的投诉，按照 5000 元/例对渠道进行处罚。对于第三方违规外呼投诉 3 户及以上的渠道，关停工号业务权限。对于连续 3 个月产生第三方违规外呼投诉或因外呼导致舆情事件等情节严重的渠道，直接解除合同。

下一步，将在以下四方面持续做好推销（骚扰）电话治理工作：一是**加强渠道规范性培训**。进一步规范渠道销售过程，确保客户在业务办理过程中“知内容，懂规则”，增强客户自律意识和

防范意识。二是**强化事前防范措施**。持续对高频主叫、有推销(骚扰)风险的号码进行分析管控,加强对一线人员入网口稽核管控,拒绝为广告推销人员办理号卡。三是**持续强化过程管控**。对高频呼叫占比高的区县营业部进行提醒、督导和重点督办,切实强化红线管控,定期监测投诉情况,不断提升综合管控效果。四是**强化实名制管控**。严格按照实名制考核办法,加大入网情况排查频次,对异常发展渠道一查到底;对公众用户投诉举报持续增高的单位进行督办,对违规开卡单位有一例处罚一例,守牢实名制开卡底线。

感谢您对通信行业发展的关心和指导,欢迎以后一如既往地多提宝贵意见和建议。

2022年7月26日

联系单位:焦作市工业和信息化局

联系电话:3569391

联系人:杨长乐

抄送:市政协提案委(1份),市政府督查室(1份)。

焦作市工业和信息化局办公室

2022年7月26日印发

防范意识。二是强化事前防范措施。持续对高频主叫、有推销(骚扰)风险的号码进行分析管控,加强对一线人员入网口稽核管控,拒绝为广告推销人员办理号卡。三是持续强化过程管控。对高频呼叫占比高的区县营业部进行提醒、督导和重点督办,切实强化红线管控,定期监测投诉情况,不断提升综合管控效果。四是强化实名制管控。严格按照实名制考核办法,加大入网情况排查频次,对异常发展渠道一查到底;对公众用户投诉举报持续增高的单位进行督办,对违规开卡单位有一例处罚一例,守牢实名制开卡底线。

感谢您对通信行业发展的关心和指导,欢迎以后一如既往地多提宝贵意见和建议。

2022年7月26日

联系单位:焦作市工业和信息化局

联系电话:3569391

联系人:杨长乐

抄送:市政协提案委(1份),市政府督查室(1份)。

焦作市工业和信息化局办公室

2022年7月26日印发