

贵州省信息通信行业协会文件

黔通咨〔2020〕11号

关于报送 2020 年 6 月贵州通信 用户申诉情况的报告

贵州省通信管理局：

据委托工作相关要求，现将 2020 年 6 月申诉处理情况报告如下：

一、基本情况

截至 2020 年 6 月 25 日，咨申中心收到电信用户各类咨询及申诉共 383 件(与上月相比上升 25 件)。其中，咨询(预处理) 337 件(与上月相比上升 30 件)，符合申诉条件的申诉 46 件(涉及通信运营企业责任的 27 件，与上月相比上升 1 件)与上月相比下降 5 件，本月申诉量较上月有所上升。各类申诉结案率为 100%，结案满意率为 97%，企业处理及时率为 99%。本月各渠道申诉及咨询量为：电话渠道 189 件，短信渠道 118 件，网站渠

道 68 件，现场渠道 3 件，信访渠道 2 件，局长信箱渠道 2 件，管理处渠道 1 件。电话接入量：1173 个（含申诉、咨询及其它）。

二、各企业申诉具体情况

（一）各企业责任申诉具体情况

在涉及各企业责任的 27 件申诉中，电信贵州分公司 4 件（比上月下降 1 件）；移动贵州公司（含铁通）21 件（比上月上升 4 件）；联通贵州省分公司 2 件（比上月下降 1 件）。



各企业申诉量对比表

企业名称	申诉量	较上月增减比例
电信贵州分公司	4	↓ 20%
移动贵州公司（含铁通）	21	↑ 24%
联通贵州省分公司	2	↓ 33%

（二）各企业申诉反映的主要类型

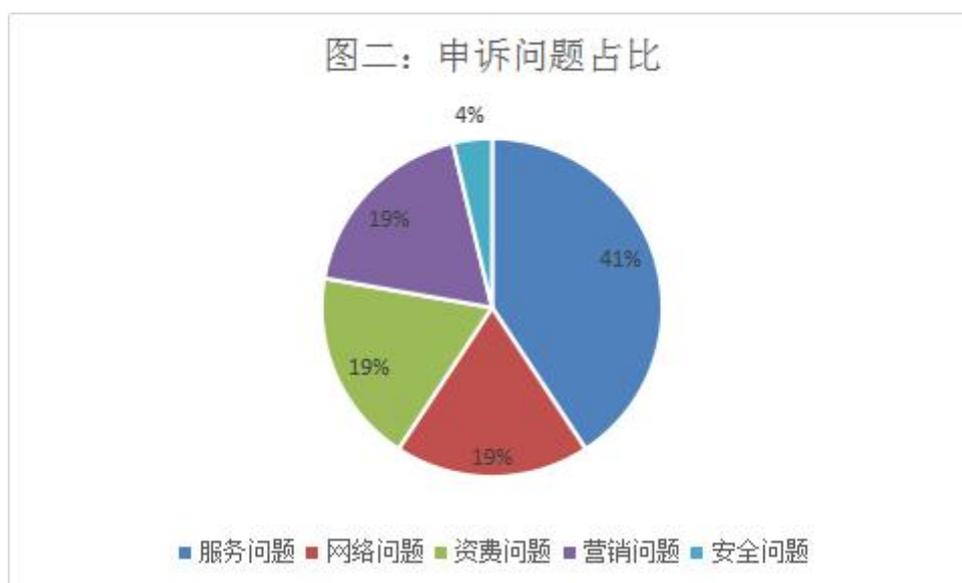
1. 服务问题 11 件（电信 1 件，移动 9 件，联通 1 件），占本月总申诉量的 41%。

2. 网络问题 5 件（移动），占本月总申诉量的 19%。

3. 资费问题 5 件（电信 3 件，移动 2 件），占本月总申诉量的 19%。

4. 营销问题 5 件（移动 4 件，联通 1 件），占本月总申诉量的 19%。

5. 安全问题 1 件（移动），占本月总申诉量的 4%。



（三）各企业存在的问题

电信贵州分公司：主要是超套餐费用、套餐到期后争议、企业擅自取消标识的问题引发的用户申诉。

移动贵州公司（含铁通）：主要是擅自改变套餐收费、错收多收乱收费、强制增加业务、擅自停机、无法停机或销号、热线服务态度差、装移修超时限、无线信号覆盖弱、无端口安装

宽带、营销扰民、隐瞒模糊夸大宣传、实名争议等问题引发的用户申诉。

联通贵州省分公司：号码被无故停机、营销活动宣传争议的问题引发的用户申诉。

（四）服务建议

服务问题：建议企业加强工作人员的业务培训，提高业务素质，完善工作流程，不断提升服务质量；企业要严格履行服务承诺，落实服务现场管理相关标准，提高宽带装维入户响应，避免在宽带的安装、维修和移机服务环节中的服务不达标问题，让用户感知得到提升。

资费问题：建议企业建议企业定期对计费系统稽核，加强对资费质疑提供更便捷、更优质的查询服务；出现问题时应及时修复计费漏洞，积极妥善处理用户问题。

网络问题：建议企业加快对网络覆盖盲区进行基站建设或技术改造，加强网络扩容，减少无线信号弱覆盖情况，及时解决用户诉求，让用户体会到更好的网络服务。

营销问题：建议企业进一步完善合作渠道管理制度，严格规范合作营销服务行为，避免销售渠道通过虚假宣传、篡改销售规则等诱导用户购买、定制相关产品或服务，让用户能够享受到自己的合法权益。

安全问题：建议企业严格按照实名制相关规定办理业务，维护好用户的合法权益。

（五）特殊申诉情况统计：

咨申中心收到通信骚扰类咨询及申诉共 19 件，其中，电信贵州分公司 7 件；移动贵州公司（含铁通）6 件；联通贵州省分公司 6 件。主要问题：骚扰电话等。

涉及农村网络信号问题的咨询及申诉共 33 件，其中，电信贵州分公司 6 件；移动贵州公司（含铁通）23 件；联通贵州省分公司 4 件。主要问题：无线信号弱覆盖、宽带维修超时限、无端口安装宽带等。

涉及傲慢服务类的咨询及申诉共 69 件，其中，电信贵州分公司 16 件；移动贵州公司（含铁通）48 件；联通贵州省分公司 5 件。主要问题：装移修超时限、不明增值业务、限制用户更改套餐、隐瞒模糊夸大宣传、营销活动争议、热线服务态度差、营业窗口服务差等。

涉及携号转网问题的咨询及申诉共 99 件（咨询 24 件、分流 75 件），其中，电信贵州分公司 15 件；移动贵州公司（含铁通）76 件；联通贵州省分公司 8 件。主要问题：因用户协议或在用业务等影响办理携号转网、携出方授权码障碍、携出余额争议、企业擅自办理携号转网等。

以上特殊申诉，咨申中心均分别按流程、时限转通信运营企业妥善处理。

三、申诉处理情况

截至 2020 年 6 月 25 日，按照申诉受理工作规定，咨申中心收到电信用户各类咨询及申诉共 383 件，分别按流程、时限转通信运营企业妥善处理，并已向用户解释说明，妥善处理完毕。

附件：1. 2020年6月贵州省中心申诉情况报表
2. 典型案例分析



抄送：理事长，秘书长，综合部，咨申中心。

贵州省信息通信行业协会秘书处

2020年7月9日印发

共印7份

附件 1:

2020 年 6 月贵州省中心申诉情况报表

符合条件申诉量合计: 46 件			咨询量 (预处理) 合计: 337 件						
申诉量合计: 27 件 (含携号转网)									
			经营电信业务企业						
第一级	第二级	第三级	中国电信	中国移动	中国联通	其他企业 1	其他企业 2	其他企业 3	合计
资费	资费价格	资费水平	0	0	0	0	0	0	0
		资费价格其他	0	0	0	0	0	0	0
	资费套餐	取消漫游费	0	0	0	0	0	0	0
		限制用户更改套餐	0	0	0	0	0	0	0
		超套餐费用	2	0	0	0	0	0	2
		擅自改变套餐收费	0	1	0	0	0	0	1
		套餐到期后争议	1	0	0	0	0	0	1
		集团及特定套餐	0	0	0	0	0	0	0
		最低消费	0	0	0	0	0	0	0
		套餐类其他	0	0	0	0	0	0	0
	资费其他	资费其他争议	0	0	0	0	0	0	0
		用户提前解约	0	0	0	0	0	0	0
营销	虚假宣传	无法参加营销活动	0	0	0	0	0	0	0
		营销活动争议	0	0	0	0	0	0	0
		隐瞒模糊夸大宣传	0	2	0	0	0	0	2
		营销承诺未兑现	0	0	1	0	0	0	1
		其他宣传争议	0	0	0	0	0	0	0
	营销扰民	电话短信营销	0	1	0	0	0	0	1
		上网弹出广告	0	0	0	0	0	0	0
		DNS 劫持	0	0	0	0	0	0	0
	不正当竞争	校园不正当竞争	0	0	0	0	0	0	0
		排他性垄断	0	0	0	0	0	0	0
		其他不正当竞争	0	0	0	0	0	0	0
	协议争议	协议条款争议	0	0	0	0	0	0	0
	强制服务	捆绑销售	0	0	0	0	0	0	0
		强制增加业务	0	1	0	0	0	0	1
	营销其他	营销其他争议	0	0	0	0	0	0	0

网络	网络覆盖	无线信号覆盖	0	4	0	0	0	0	4
		申请光纤改造	0	0	0	0	0	0	0
		无端口安装宽带	0	1	0	0	0	0	1
	通信不畅	通话质量差	0	0	0	0	0	0	0
		短信功能被封	0	0	0	0	0	0	0
	上网不畅	无法上网或网速慢	0	0	0	0	0	0	0
		网速不达预定速率	0	0	0	0	0	0	0
		限制网速	0	0	0	0	0	0	0
	网络故障	移动网络故障	0	0	0	0	0	0	0
		固定网络故障	0	0	0	0	0	0	0
	网间障碍	网间电话障碍	0	0	0	0	0	0	0
		网间短信障碍	0	0	0	0	0	0	0
		网间互联网障碍	0	0	0	0	0	0	0
	2/3G 退网	2/3G 退网	0	0	0	0	0	0	0
	网络其他	网络其他争议	0	0	0	0	0	0	0
网站域名无法访问		0	0	0	0	0	0	0	
网站域名争议		0	0	0	0	0	0	0	
收费	计费差错	计时计量争议	0	0	0	0	0	0	0
		流量清零与扣费顺序	0	0	0	0	0	0	0
	账单争议	账单不明争议	0	0	0	0	0	0	0
		短信账单争议	0	0	0	0	0	0	0
	收费差错	错收多收乱收费	0	1	0	0	0	0	1
		其他收费差错	0	0	0	0	0	0	0
	不明扣费	不明增值业务	0	0	0	0	0	0	0
	充值争议	充值未到账	0	0	0	0	0	0	0
		充错号码	0	0	0	0	0	0	0
		充值卡失效	0	0	0	0	0	0	0
		其他充值争议	0	0	0	0	0	0	0
	APP 收费	未明码标价	0	0	0	0	0	0	0
未经确认扣费		0	0	0	0	0	0	0	
收费其他	其他收费争议	0	0	0	0	0	0	0	
服务	服务时限	装移修超时限	0	3	0	0	0	0	3
		配送超时	0	0	0	0	0	0	0
		服务提醒不及时	0	0	0	0	0	0	0
	服务退停	擅自停机	0	2	1	0	0	0	3
		无法停机或销号	0	1	0	0	0	0	1
		业务无法退订	0	0	0	0	0	0	0

		号码被回收	0	0	0	0	0	0	0
		其他退停争议	0	0	0	0	0	0	0
	服务违 约	违反服务协议和承 诺	0	0	0	0	0	0	0
		违反三包规定	0	0	0	0	0	0	0
		信息服务提供争议	0	0	0	0	0	0	0
		积分发票信用星级 争议	0	0	0	0	0	0	0
		其他违约行为	0	0	0	0	0	0	0
	服务态 度	工作差错	0	0	0	0	0	0	0
		投诉渠道不畅	0	0	0	0	0	0	0
		热线服务态度差	0	2	0	0	0	0	2
		营业窗口服务差	0	0	0	0	0	0	0
		投诉后不处理	0	0	0	0	0	0	0
		其他服务态度	0	0	0	0	0	0	0
	业务办 理	限制终端或路由器	0	0	0	0	0	0	0
		无法办理补卡副卡	0	0	0	0	0	0	0
		无法办理过户	0	0	0	0	0	0	0
		积分星级信用争议	0	0	0	0	0	0	0
		发票争议	0	0	0	0	0	0	0
		业务办理其他	1	1	0	0	0	0	2
	APP服 务	信息未明示	0	0	0	0	0	0	0
		不可卸载	0	0	0	0	0	0	0
		未提供预置列表	0	0	0	0	0	0	0
发送商业信息		0	0	0	0	0	0	0	
服务其 他	其他服务争议	0	0	0	0	0	0	0	
安全	信息安 全	盗用冒用用户信息	0	0	0	0	0	0	0
		通信骚扰	0	0	0	0	0	0	0
		电信诈骗	0	0	0	0	0	0	0
		电话非法改号	0	0	0	0	0	0	0
		二次放号争议	0	0	0	0	0	0	0
		泄露出售用户信息	0	0	0	0	0	0	0
		号码被他人补卡过 户	0	0	0	0	0	0	0
		其他信息安全	0	0	0	0	0	0	0
	网络安 全	电子交易诈骗	0	0	0	0	0	0	0
		用户密码泄露	0	0	0	0	0	0	0
		其他网络安全	0	0	0	0	0	0	0
	实名制	非本人号码争议	0	0	0	0	0	0	0
		一证五号	0	0	0	0	0	0	0

		其他实名争议	0	1	0	0	0	0	1
	APP 安全	擅自调用无关服务	0	0	0	0	0	0	0
		非法使用用户信息	0	0	0	0	0	0	0
		擅自捆绑安装应用软件	0	0	0	0	0	0	0
	安全其他	其他方面的安全申诉	0	0	0	0	0	0	0
合计			4	21	2	0	0	0	27

符合条件申诉量合计：46 件（含申诉和携号转网）

争议分类/业务分类		经营电信业务企业						
第一级	第二级	中国电信	中国移动	中国联通	其他企业 1	其他企业 2	其他企业 3	合计
资费	资费价格	0	0	0	0	0	0	0
	资费套餐	3	4	0	0	0	0	7
	资费其他	0	0	0	0	0	0	0
营销	虚假宣传	0	5	1	0	0	0	6
	营销扰民	0	1	0	0	0	0	1
	不正当竞争	0	0	0	0	0	0	0
	协议争议	0	0	0	0	0	0	0
	强制服务	0	1	0	0	0	0	1
	营销其他	0	0	0	0	0	0	0
网络	网络覆盖	0	6	0	0	0	0	6
	通信不畅	0	0	0	0	0	0	0
	上网不畅	0	0	0	0	0	0	0
	网络故障	0	0	0	0	0	0	0

	障							
	网间障碍	0	0	0	0	0	0	0
	2/3G 退网	0	0	0	0	0	0	0
	网络其他	0	0	0	0	0	0	0
收费	计费差错	0	0	0	0	0	0	0
	账单争议	0	0	0	0	0	0	0
	收费差错	0	4	0	0	0	0	4
	不明扣费	0	0	0	0	0	0	0
	充值争议	0	0	0	0	0	0	0
	APP 收费	0	0	0	0	0	0	0
	收费其他	0	0	0	0	0	0	0
服务	服务时限	0	5	0	0	0	0	5
	服务退停	0	4	1	0	0	0	5
	服务违约	0	0	0	0	0	0	0
	服务态度	0	3	0	0	0	0	3
	业务办理	1	3	0	0	0	0	4
	APP 服务	0	0	0	0	0	0	0
	服务其他	0	2	1	0	0	0	3
安全	信息安全	0	0	0	0	0	0	0
	网络安全	0	0	0	0	0	0	0
	实名制	0	1	0	0	0	0	1
	APP 安全	0	0	0	0	0	0	0
	安全其他	0	0	0	0	0	0	0
合计	4	39	3	0	0	0	46	

携号转网专项									
	中国电信			中国移动			中国联通		
	申诉	有效	咨询	申诉	有效	咨询	申诉	有效	咨询
携出方阻挠携出	0	0	1	0	0	20	0	0	0
携出方查询码障碍	0	0	0	0	0	0	0	0	0
携出方授权码障碍	0	0	1	0	0	1	0	0	0
携出余额争议	0	0	1	0	0	0	0	0	0
携入方要求添加低消	0	0	0	0	0	0	0	0	0
携入方通信障碍	0	0	0	0	0	0	0	0	0
携入方第三方应用障碍	0	0	0	0	0	0	0	0	0
携入方限制办理业务	0	0	0	0	0	0	0	0	0
企业擅自办理携号转网	0	0	0	0	0	0	0	0	0
涉及携转的不正当竞争	0	0	0	0	0	0	0	0	0
靓号携出争议	0	0	0	0	0	0	0	0	0
携转其他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合计	0	0	3	0	0	21	0	0	0

傲慢服务专项									
	中国电信			中国移动			中国联通		
	申诉	有效	咨询	申诉	有效	咨询	申诉	有效	咨询
限制用户更改套餐	0	0	1	0	1	4	0	0	0
营销活动争议	0	0	0	0	1	2	0	0	0
隐瞒模糊夸大宣传	0	0	0	2	4	3	0	0	0
营销承诺未兑现	0	0	1	0	0	2	0	0	0
不明增值业务	0	0	6	0	0	4	0	0	1
装移修超时限	0	0	5	3	5	10	0	0	0
无法停机或销号	0	0	0	1	1	2	0	0	2

热线服务态度差	0	0	0	2	2	1	0	0	2
营业窗口服务差	0	0	1	0	1	3	0	0	0
投诉后不处理	0	0	2	0	0	2	0	0	0
合计	0	0	16	8	15	33	0	0	5

附件 2:

典型案例分析

企业产品标识争议

用户反映：“2019 电信尊享”被企业私自退订，要求投诉。

企业回复：经核实 1、“2019 电信尊享”是 5G 用户产品标识，不具备任何功能，且不收取费用。用户在办理 5G 套餐或 5G 升级包业务成为 5G 会员后，系统会自动订购“2019 电信尊享”并开通相关的网络权益，用户在退订 5G 套餐或者 5G 升级会员包时，将自动取消 5G 会员资格，并自动取消“2019 电信尊享”标识。2、由于系统优化升级出现系统漏洞，导致用户通过网厅可单独勾选“2019 电信尊享”；5 月 16 日用户通过网厅办理“5G 升级会员 20G 包（畅享适用）29 元”业务后，在 2020 年 6 月 2 日办理取消 5G 升级会员 20G 包 29 元，关联取消“2019 电信尊享”，从而引发此次申诉。3、针对以上问题，相关部门省市场部、省渠道部、省客服部和智能呼叫中心进行沟通会，并对存在问题进行整改。4、对于我公司“2019 电信尊享”标识存在名称易引起用户误解的问题，多次向用户进行沟通解释、道歉，用户不认可，且要求补偿 500 元费用，我公司无法满足。

案例分析：运营企业存在系统漏洞、系统设定规则未进行公示，为用户退订业务时未告知系统会关联退订“2019 电信尊享”标识，侵犯了用户的知情权。

服务建议：建议企业一是做好“2019 电信尊享”标识的下

架整改，不得有易引起用户误解的宣传，并举一反三，做好类似标识的制定和梳理；二是根据相关法规要求，及时妥善处理用户的咨询投诉，切实提升用户满意度。