

贵州省信息通信行业协会

关于报送 2020 年第四季度通信用户 调解情况的报告

贵州省市场监督管理局：

根据委托工作相关要求，现将 2020 年第四季度用户申诉处理情况报告如下：

一、总体情况

2020 年四季度，我协会共受理用户各类申诉及业务咨询 1998 件。其中：业务咨询 1558 件，我协会已向用户进行解释和说明；符合申诉条件的申诉 440 件，我协会已及时转办被申诉企业进行协调并处理。各类申诉结案率为 100%，结案满意率为 93%，企业及时处理率为 99%。

（一）各类申诉反映的主要问题类别统计

1、服务质量问题：共 151 件（与上个季度相比上升 122 件），占总申诉量的 51%。主要问题：违反服务协议和承诺、协议条款争议、发票争议、配送超时、服务提醒不及时、装移修超时限、业务无法退订、强制增加业务、擅自停机、无法停机或销号、号码被回收、用户提前解约、携出方阻挠携出、积分星级信用争议、工作差错、服务态度差、发送商业信息等。

2、网络质量问题：共 54 件（与上个季度相比上升 33 件），

占总申诉量的 19%。主要问题：短信功能被封、无端口安装宽带、网间电话障碍、无线信号覆盖弱、无法上网或网速慢、网速不达约定速率、固定网络故障等。

3、资费争议（含收费争议问题）：共 57 件（与上个季度相比上升 20 件），占总申诉量 19%。主要问题：超套餐费用、错收多收乱收费、擅自改变套餐收费、限制用户更改套餐、不明增值业务、账单不明争议等。

4、营销类问题：共 24 件（与上个季度相比上升 15 件），占总申诉量的 8%。主要问题：电话短信营销、营销活动争议、无法参加营销活动、隐瞒模糊夸大宣传等。

5、安全类问题：共 10 件（与上个季度相比上升 7 件），占总申诉量的 3%。主要问题：通信骚扰、盗用冒用用户信息、非本人号码争议、信息安全等。

（二）与上季度申诉情况对比（见表一）

申诉受理量与上季度相比，总量整体上升，其中服务质量问题升高 421%，安全类问题升高 233%，营销类问题升高 167%，通信质量问题升高 157%，资费问题（含收费争议问题）升高 54%。

表一：2020 年四季度各类申诉情况统计表

	申诉量（件）				2020年 三季度 申诉量	较上季 度增减 比例
	10月份	11月份	12月份	申诉 总量		
2020年四 季度						

服务质量	21	100	30	151	29	↑ 421%
通信质量	9	22	23	54	21	↑ 157%
资费问题	6	27	24	57	37	↑ 54%
营销类	8	8	8	24	9	↑ 167%
安全类	5	3	2	10	3	↑ 233%
小计	49	160	87	296	99	↑ 200%

二、申诉情况分析

本季度热点问题主要表现在以下几个方面：

电信贵州分公司：主要是超套餐费用、擅自改变套餐收费、擅自停机、无法停机或销号、发票争议、工作差错、服务态度差、装移修超时限、发送商业信息、无线信号覆盖弱、固定网络故障、隐瞒模糊夸大宣传、非本人号码争议、信息安全等问题引发的用户申诉。

移动贵州公司（含铁通）：主要是超套餐费用、错收多收乱收费、擅自改变套餐收费、限制用户更改套餐、不明增值业务、账单不明争议、发票争议、配送超时、服务提醒不及时、装移修超时限、业务无法退订、强制增加业务、擅自停机、无法停机或销号、号码被回收、用户提前解约、携出方阻挠携出、积分星级信用争议、短信功能被封、无端口安装宽带、网间电话障碍、无线信号覆盖弱、无法上网或网速慢、网速不达约定速率、电话短信营销、营销活动争议、无法参加营销活动、隐瞒模糊夸大宣传、通信骚扰、盗用冒用用户信息等问题引发的用户申诉。

联通贵州省分公司：主要是超套餐费用、违反服务协议和承诺、协议条款争议、退停争议、热线服务态度差、短信功能被封、无线信号覆盖弱、无法上网或网速慢、营销活动争议、通信骚扰等问题引发的用户申诉。

贵州省广播电视信息网络股份有限公司：主要是无端口安装宽带的问题引发的用户申诉。

贵阳朗玛信息技术股份有限公司：主要是超套餐流量费用争议问题引发的用户申诉。

贵州省贵阳长城宽带网络服务有限公司：主要是宽带无法上网的问题引发的用户申诉。

中国铁塔股份有限公司：主要是网络设备争议问题引发的用户申诉。

三、服务建议

网络问题：建议企业加快对网络覆盖盲区的设备改造、升级或基站建设，加强网络扩容，进一步提升高密度住宅区、高流量商业区等重点区域网络覆盖深度，增强网络承载能力，提升宽带上网稳定性。

服务问题：建议企业加强人员培训和考核机制，认真积极整改，切实提升服务能力；严格执行相关规定，加强规范业务办理流程，保障用户的合法权利。

资费问题：建议企业严格落实二次确认制度，严禁未经用户同意私自开通收费业务，为用户受理业务时要保证成功等，避免用户重复产生费用；对计费系统定期稽核，出现问题时应

积极妥善处理，提供完整订制依据及使用清单，从而切实保障用户利益。

营销问题：建议企业严格遵守《工业和信息化部关于进一步规范电信资费营销行为的通知》，营销宣传时要做到真实、准确，实行明码标价，杜绝做出容易引起用户误解的宣传，不得存在含糊及隐瞒用户的行为，务必要保障好用户的知情权和选择权，保证用户明明白白的消费。

安全问题：建议企业严格按照实名制相关规定办理业务，认真审核资料，确保用户知情且资料无误后才可办理业务，从而维护用户信息安全。

