

贵州省信息通信行业协会文件

关于报送 2020 年第三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 2020 年消费纠纷行业协会调解项目相关要求，现将 2020 年第三季度用户调解处理情况报告如下：

一、总体情况

2020 年三季度，咨申中心共受理用户各类申诉及业务咨询 867 件。其中：业务咨询 720 件，咨申中心已向用户进行解释和说明；符合申诉条件的申诉 147 件，咨申中心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

本季度涉及通信企业责任的有 99 件申诉：

1、服务质量问题：共 29 件，占总申诉量的 29%。主要问题：工作差错、擅自停机、无法停机或销号、业务无法退订、强制增加业务、违反服务协议和承诺、协议条款争议、发票争议、携出方阻挠携出、装移修超时限、配送超时限、投诉后不处理、过户争议等。

2、网络质量问题：共 21 件，占总申诉量的 21%。主要问题：无线信号覆盖弱、无端口安装宽带、网速不达约定速率、无法上网或网速慢、限制网速等。

3、资费争议（含收费争议问题）：共 37 件，占总申诉量 37%。主要问题：超套餐费用、擅自改变套餐收费、套餐优惠争议、不明增值业务、错收多收乱收费等。

4、营销类问题：共 9 件，占总申诉量的 10%。主要问题：隐瞒模糊夸大宣传、营销活动争议、电话短信营销等。

5、安全类问题：共 3 件，占总申诉量的 3%。主要问题：盗用冒用用户信息、非本人号码争议、通信骚扰等。

（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，总量有所上升，其中安全类问题、通信质量问题、资费问题（含收费争议问题）和营销类问题分别升高 50%、29%、23%、13%，服务质量问题与上季度相比持平。

表一：2020 年三季度各类申诉情况统计表

	申诉量（件）				2020年	较上季
2020年三 季度	7月份	8月份	9月份	申诉 总量	二季度 申诉量	度增减 比例
服务质量	11	8	10	29	29	—
通信质量	3	6	12	21	15	↑ 29%
资费问题	9	11	17	37	30	↑ 23%
营销类	2	4	3	9	8	↑ 13%
安全类	0	2	1	3	2	↑ 50%
小计	25	31	43	99	84	↑ 18%

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、套餐优惠争议、不明增值业务、擅自停机、投诉后不处理、限制网速、无线信号覆盖弱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、擅自改变套餐收费、不明增值业务、错收多收乱收费、工作差错、擅自停机、无法停机或销号、业务无法退订、违反服务协议和承诺、协议条款争议、发票争议、携出方阻挠携出、装移修超时限、无线信号覆盖弱、无端口安装宽带、网速不达约定速率、无法上网或网速慢、隐瞒模糊夸大宣传、营销活动争议、电话短信营销、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、投诉后不处理、强制增加业务、过户争议、流量包争议、配送超时限、业务退

停争议、无法上网或网速慢、无线信号覆盖弱、非本人号码争议、通信骚扰等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；关于宽带故障问题应在时限内尽快解决，夯实网络基础，提升网络服务能力，让用户体会到更好的网络服务。

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，严格按业务流程办理业务及履行承诺；在投诉处理过程中要充分考虑用户感知，予以合理解决方案，不断提升企业服务质量。

资费问题：建议企业明示各类业务收费标准、优化套餐结构、加强告知义务；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等；对计费系统定期稽核，避免同类事件发生；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，保证用户知情权。

营销问题：建议企业严格按照广告法及《关于电信业务推广和服务宣传工作有关问题的通知》等相关宣传业务的规范，将重要信息显著标示出来，按照规定执行；加强营销活动的准确性，将活动内容更清晰、更准确的对外公布，确保用户的合

法权益不受侵害。

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，维护好用户的合法权益。



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 10 月 19 日印发

共印 7 份