

贵州省信息通信行业协会文件

黔通咨〔2020〕12号

关于报送贵州省通信行业 2020 年第二季度 通信用户申诉情况的报告

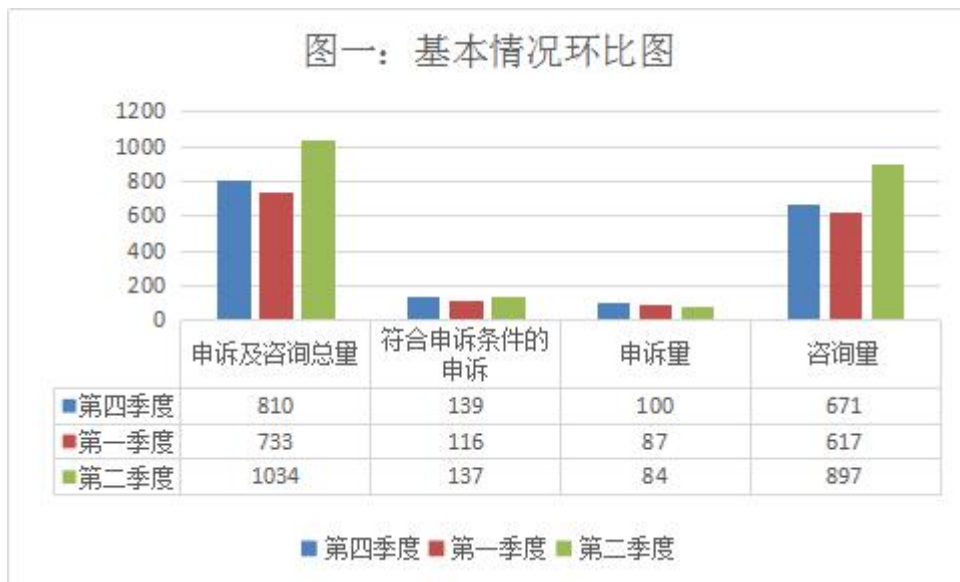
贵州省通信管理局：

根据委托工作相关要求，现将 2020 年第二季度用户申诉处理情况报告如下：

一、总体情况

2020 年二季度，咨申中心共受理用户各类申诉及业务咨询 1034 件（与上个季度相比上升 301 件，增幅 41%）。其中：业务咨询 897 件（与上个季度相比上升 280 件，增幅 45%），咨申中心已向用户进行解释和说明；符合申诉条件的申诉 137 件（涉及企业责任申诉 84 件，与上个季度相比下降 3 件，降幅 3%）与上个季度相比上升 21 件，增幅 18%，咨申中心已及时转办被申诉企业进行协调并处理。本季度百万用户符合条件申诉

率（不含部申诉中心数据）为 2.5 人次/百万用户，百万用户申诉率（不含部申诉中心数据）为 1.5 人次/百万用户。各类申诉结案率为 100%，结案满意率为 96%，企业及时处理率为 99%。各渠道申诉及咨询量为：电话渠道 474 件，短信渠道 305 件，网站渠道 232 件，局长信箱渠道 10 件，信访渠道 3 件，现场渠道 4 件，网络民意直通车渠道 2 件，局办公室渠道 2 件，管理处渠道 1 件，12345 渠道 1 件。电话接入量：2578 个（含申诉、咨询及其它）。



（一）涉及企业责任用户申诉情况（见表一）

涉及通信企业责任的 84 件申诉中，电信贵州分公司 12 件（与上个季度相比上升 1 件），占总申诉量的 14%；移动贵州公司（含铁通）61 件（与上个季度相比下降 10 件），占总申诉量的 73%；联通贵州省分公司 7 件（与上个季度相比上升 2 件），占总申诉量的 8%；贵州省广播电视信息网络股份有限公司 2 件（与上个季度相比上升 2 件），占总申诉量的 2%；贵州省贵阳长

城宽带网络服务有限公司 1 件(与上个季度相比上升 1 件)，占总申诉量的 1%；中国铁塔股份有限公司 1 件(与上个季度相比上升 1 件)，占总申诉量的 1%。

表一：2020 年二季度涉及企业责任的用户申诉统计表

申诉量（件）								
企业名称	服务质量	网络质量	资费争议	营销类	安全类	申诉量合计	申诉占比	较上季度增减比例
电信贵州分公司	4	1	7	0	0	12	14%	↑ 9%
移动贵州公司 (含铁通)	18	13	22	7	1	61	73%	↓ 14%
联通贵州省分公司	4	0	1	1	1	7	8%	↑ 40%
贵州省广播电视 信息网络股份有 限公司	2	0	0	0	0	2	2%	↑ 100%
贵州省贵阳长城 宽带网络服务有 限公司	1	0	0	0	0	1	1%	↑ 100%
中国铁塔股份有 限公司	0	2	0	0	0	1	1%	↑ 100%
小计	29	15	30	8	2	84	100%	—↓ 3%—

(二) 各类申诉反映的主要问题类别统计

申诉量 (件)								
企业名称	服务质量	网络质量	资费争议	营销类	安全类	申诉量合计	申诉占比	较上季度增减比例
电信贵州分公司	4	1	7	0	0	12	14%	↑ 9%
移动贵州公司 (含铁通)	18	13	22	7	1	61	73%	↓ 14%
联通贵州省分公司	4	0	1	1	1	7	8%	↑ 40%
贵州省广播电视 信息网络股份有 限公司	2	0	0	0	0	2	2%	↑ 100%
贵州省贵阳长城 宽带网络服务有 限公司	1	0	0	0	0	1	1%	↑ 100%
中国铁塔股份有 限公司	0	2	0	0	0	1	1%	↑ 100%
小计	29	15	30	8	2	84	100%	↓ 3%

1、服务质量问题：共 29 件（与上个季度相比持平），占总申诉量的 34%。主要问题：企业擅自办理携号转网、违反服务

协议和承诺、擅自停机、无法办理过户、无法停机或销号、业务无法退订、热线服务态度差、投诉后不处理、装移修超时限等。

2、网络质量问题：共 15 件（与上个季度相比下降 11 件），占总申诉量的 18%。主要问题：无线信号覆盖弱、无端口安装宽带、无法上网或网速慢、网速不达约定速率等。

3、资费争议（含收费争议问题）：共 30 件（与上个季度相比上升 7 件），占总申诉量 36%。主要问题：超套餐费用、限制用户更改套餐、擅自改变套餐收费、错收多收乱收费、充值未到账、不明增值业务等。

4、营销类问题：共 8 件（与上个季度相比持平），占总申诉量的 10%。主要问题：隐瞒模糊夸大宣传、无法参加营销活动、营销扰民、营销承诺未兑现等。

5、安全类问题：共 2 件（与上个季度相比上升 1 件），占总申诉量的 2%。主要问题：实名争议。

（三）与上季度申诉情况对比（见表二）

申诉受理量与上季度相比，总量有所下降，其中网络问题降低 42%；安全问题、资费问题（含收费争议问题）分别升高 50%、30%、服务质量和营销类问题与上季度相比持平。

表二：2020年二季度各类申诉情况统计表

2020年二 季度	申诉量（件）				2020年一 季度申诉 量	较上季度 增减比例
	4月份	5月份	6月份	申诉 总量		
服务质量	8	10	11	29	29	—
通信质量	4	6	5	15	26	↓ 42%
资费问题	17	8	5	30	23	↑ 30%
营销类	2	1	5	8	8	—
安全类	0	1	1	2	1	↑ 50%
小计	31	26	27	84	87	↓ 3%

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、套餐到期后争议、发票争议、企业擅自办理携号转网、违反服务协议和承诺、无法上网或网速慢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、限制用户更改套餐、擅自改变套餐收费、错收多收乱收费、充值未到账、不明增值业务、擅自停机、无法办理过户、无法停机或销号、业务无法退订、热线服务态度差、投诉后不处理、装移修超时限、无线信号覆盖弱、无端口安装宽带、无法上网或网速慢、网速不达约定速率、隐瞒模糊夸大宣传、无法参加营销活动、营销扰民、营销承诺未兑现、实名争议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、缴费争议、擅自停机、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：宽带装机超时限、投诉后不处理的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：宽带移机超时限的问题引发的用户申诉。

中国铁塔股份有限公司：基站争议的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：建议企业尽量简化资费套餐结构，在协议中明确资费方案限制性条件及有效期等需用户注意的事项，确保用户明明白白消费；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，让用户能够享受到自己的合法权益。

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，认真审核资料，确保用户知情且资料无误后才可办理业务；同时建议企业加强代办渠道的管理及业务培训，严格把控代理商业务权限，监督并规范其业务办理流程，提高岗位人员素质，切实保障用户利益。

附件：1. 2020 年第二季度贵州电信用户申诉情况表
2. 典型案例分析

贵州省信息通信行业协会

2020 年 7 月 9 日



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 年第二季度贵州省中心申诉情况报表

全省申诉量合计（含携号转网）			84		全省咨询量合计				897	
			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	广电	长城宽带	中国铁塔	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	2	0	0	0	0	2	
		超套餐费用	4	1	1	0	0	0	6	
		擅自改变套餐收费	0	5	0	0	0	0	5	
		套餐到期后争议	3	0	0	0	0	0	3	
		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	
	资费其他	套餐类其他	0	0	0	0	0	0	0	
		资费其他争议	0	0	0	0	0	0	0	
	用户提前解约	0	1	0	0	0	0	1		
营销	虚假宣传	无法参加营销活动	0	1	0	0	0	0	1	
		营销活动争议	0	0	0	0	0	0	0	
		隐瞒模糊夸大宣传	0	3	0	0	0	0	3	
		营销承诺未兑现	0	1	1	0	0	0	2	
		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	9	0	0	0	0	9	
		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	1	2	0	0	0	0	3
		网速不达预定速率	0	1	0	0	0	0	1
		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	1	1
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	9	0	0	0	0	9
		其他收费差错	0	0	0	0	0	0	0
	不明扣费	不明增值业务	0	3	0	0	0	0	3
	充值争议	充值未到账	0	1	0	0	0	0	1
		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	1	1	0	5
		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	4	2	0	0	0	6
		无法停机或销号	0	1	0	0	0	0	1
		业务无法退订	0	1	0	0	0	0	1
		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	1	0	0	0	0	0	1
		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	1	0	0	0	0	0	1
		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	1	0	1	0	0	2	
		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	3	0	0	0	0	3	
		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	2	1	0	0	0	4	
	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	1	1	0	0	0	2	
	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	1	0	0	0	1
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			11	61	7	2	1	1	83	

符合条件申诉量合计：137 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	广电	长城宽带	中国铁塔	合计
资费	资费价格	1	1	0	0	0	0	2
	资费套餐	8	12	3	0	0	0	23
	资费其他	0	1	0	0	0	0	1
营销	虚假宣传	0	9	1	0	0	0	10
	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	13	0	0	0	0	13
	通信不畅	0	0	0	0	0	0	0
	上网不畅	1	3	1	0	0	0	5
	网络故障	0	0	0	0	0	0	0
	网间障碍	0	1	0	0	0	0	1
	2/3G 退网	0	0	0	0	0	0	0
	网络其他	0	0	0	0	0	1	1
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	15	0	0	0	0	15
	不明扣费	0	3	0	0	0	0	3
	充值争议	0	1	0	0	0	0	1
	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	1	1	0	7
	服务退停	1	11	6	0	0	0	18
	服务违约	2	0	0	0	0	0	2
	服务态度	0	4	0	1	0	0	5
	业务办理	2	8	1	0	0	0	11
	APP 服务	0	0	0	0	0	0	0
	服务其他	1	3	5	0	0	0	9
安全	信息安全	0	1	2	0	0	0	3
	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		16	94	19	2	1	1	133

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	4	0	2	41	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	3	0	0	0
携出余额争议	0	0	2	0	1	2	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	1	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	1	1	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	1	0	0	0
合计	1	1	7	0	3	48	0	0	0

附件 2:

典型案例分析

盗用冒用用户信息

用户反映: 账户下无故被办理宽带业务, 并且此宽带有其他用户在使用, 向企业投诉后对处理结果不满意。

企业回复: 经核实, 用户宽带于 2019 年 8 月 30 日由毕节分公司(1001-草海印象服务站)开通并受理魔百盒业务。经查证, 用户的宽带及魔百盒业务是由其家人(姐夫)上报至当地装维人员处办理, 因装维人员与上报人为同村熟人, 故未按公司规定为用户办理宽带业务, 属个人违规操作办理业务, 违反公司业务办理流程要求, 毕节公司已于 2020 年 1 月对该渠道按违规办理业务考核, 扣罚 1000 元并在 2020 年 1 月渠道服务质量中通报。针对用户申诉问题, 我公司拟定以下赔偿方案: 1、虽宽带未被收取费用, 但用户表示宽带资源被侵占, 现为用户按 100 元/月计算赔偿金额, 6 个月(2019 年 9 月至 2020 年 2 月)合计 600 元, 根据《消费者权益保护法》第五十五条规定, 按三倍赔偿金额合计 1800 元; 2、用户账户被收取 10 元/月的魔百盒费用, 6 个月(2019 年 9 月至 2020 年 2 月)合计 60 元, 按三倍赔偿金额合计 180 元; 3、两项金额共计 1980 元, 增加至 2000 元进行赔偿, 用户认可。

案例分析: 运营企业存在代理商涉及违规行为管理不规范, 未按实名制相关规定办理业务及工作人员违规办理业务等问

题。

服务建议：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；加强代办渠道的管理及业务培训，严格把控代理商业务权限，监督并规范其业务办理流程；加强装维人员的业务培训和技能提升、提高业务素质、严格按业务流程办理业务切实保障用户利益。