

## **综合整治骚扰电话专项行动方案**

当前，营销电话扰民、恶意电话骚扰等问题日益突出，严重影响人民群众正常生活。依据《网络安全法》《消费者权益保护法》《全国人大常委会关于加强网络信息保护的決定》《电信条例》等法律法规，现决定自 2018 年 7 月起至 2019 年 12 月底，在全国开展综合整治骚扰电话专项行动。

### **一、总体要求**

全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实国务院治理骚扰电话有关部署要求，充分调动社会各方力量和有利因素，综合采用法律、行政、经济和技术等多种手段，重点对商业营销类、恶意骚扰类和违法犯罪类骚扰电话进行整治，规范通信资源管理，加强源头治理，打击非法获取个人信息的行为，合力斩断骚扰电话利益链，实现商业营销类电话规范拨打、恶意骚扰和违法犯罪类电话明显减少的目标。

### **二、重点工作**

#### **(一)严控骚扰电话传播渠道**

由工业和信息化部牵头，组织各地电信管理机构督促相关基础电信企业、呼叫中心企业、互联网企业等加强语音通信业务和资源管理，防范电话扰民。

1.加强语音线路和码号资源管理。各基础电信企业要按照“谁接入谁负责”的原则，严格语音线路和“95”“96”“400”等码号资源的用户资质审查，规范资源使用，全面掌握使用主体、接入位置、资源用途、允许传送的主叫号码等信息，定期排查语音中继、互联网专线接入，杜绝违规使用线路资源的行为，严禁为非法经营、超范围经营提供线路资源和业务接入。

2.加强电话用户合同约束。各基础电信企业要完善个人用户和集团用户的合同管理，规范用户通信行为，对重点地区号码使用从严管理。在合同中明确业务使用规范、用户违约责任和相应处罚措施，对拨打骚扰电话的用户，应依据协议约定进行处置和违约责任追究，涉及违法违规的，要及时报相关主管部门。

3.全面规范营销外呼业务。呼叫中心企业要对经营资质、自营和外包业务进行全面规范，包括：业务名称、业务委托主体、业务类型、外呼业务号码、外呼对象和内容以及具体联系方式等。开展商业营销外呼的，应当征得用户同意，建立用户白名单并留存相关依据资料，规范外呼时段、行为等，不得对用户正常生活造成影响。用户明确表示拒绝后，不得继续向其发起呼叫。

4.全面清理各类骚扰软件。各互联网企业要全面清理网上“呼死你”等骚扰软件和设备信息，切断相关软硬件推广、销售和使用渠道。

## **(二)全面提升技术防范能力**

由工业和信息化部牵头，组织各地电信管理机构推动各相关单位加强技术防范能力建设。

1.强化主叫号码鉴权和通话溯源。基础电信企业要严格规范企业客户可以使用的号段范围，严禁利用透传技术虚拟主叫号码或自行修改主叫号码，对未通过鉴权的呼叫一律进行拦截。要按照相关规定和时限要求，留存通信数据，配合做好通话溯源倒查工作。

2.提升骚扰电话拦截能力。基础电信企业要加强骚扰电话拦截配套技术系统建设，利用云计算、大数据等技术手段，加强数据共享能力建设，提升骚扰电话识别和拦截能力。要严格落实相关技术标准和规范要求，加强以“+86”开头的虚假号码境外来电拦截，做好不规范主叫号码和“响一声”“呼死你”等骚扰电话的甄别和拦截。

3.增强骚扰电话提醒和预警能力。移动智能终端制造企业应支持手机终端配备防骚扰电话能力。基础电信企业、移动转售企业、相关互联网企业应通过短信、闪信、应用软件等方式为手机提供疑似骚扰电话标注、拦截和风险防控警示服务。中国通信标准化协会应加快制定相关标准，中国信息通信研究院应组织电话标注企业规范标记内容，提高号码标记准确性，并及时向各行业主管部门通报。

4.增强骚扰电话综合管控能力。电信管理机构指导各相关单位，充分利用现有全国诈骗电话防范系统和网间互联互通监测系统，增强骚扰电话监测和标注等相关功能，建立联动工作机制，协同做好骚扰电话的监测发现等综合整治工作。探索建立全国防骚扰信息综合服务平台，统计分析用户对各类商业营销信息的接收意愿，引导基础电信企业、移动转售企业、呼叫中心企业等加强对商业性电子信息的规范传播。

### **(三)规范重点行业商业营销行为**

由各相关主管部门牵头，加强各行业商业营销规范管理，宣贯相关法律法规，查处商家违规滥发商业类电子信息的行为，严禁在用户明确表示拒绝后仍向其拨打营销电话，对违法违规企业和从业人员依法采取监管措施或予以行政处罚，从源头上杜绝营销电话扰民。

1.严格规范金融类电话营销行为。中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会依职责分工，加强对金融机构和从业人员的监督管理，严格规范贷款、理财、信用卡、股票、基金、债券、保险等业务的电话营销行为，督促金融机构对其委托的第三方机构的电话营销行为加强管理。

2.严格规范售房租房电话营销行为。住房和城乡建设部牵头，加强对房地产开发企业、房地产经纪机构和房地产经纪人员的监督管理，严格落实中介机构备案制度，严格规范电话营销行为。

3.严格规范医疗机构、保健食品生产经营企业的电话营销行为。国家卫生健康委员会、国家市场监督管理总局等依职责分工负责，加强医疗机构和保健食品生产经营企业依法执业(经营)监管，特别是加强对涉嫌违法违规开展电话营销的医疗机构、保健食品生产经营企业的监管，规范母婴保健、医疗美容等医疗行为以及保健食品生产经营行为，严厉打击无证行医、非法医疗美容和违法违规生产经营保健食品。

4.规范人力资源服务、旅游等行业的电话营销行为。人力资源和社会保障部、文化和旅游部等依职责分工负责，加强对人力资源服务、旅游等行业、企

业和从业人员的事中事后监管，配合相关部门健全完善商业信息发布管理制度，严格规范电话营销行为。

**(四)依法惩处违法犯罪。**公安部牵头，集中侦破一批利用电话实施诈骗、敲诈勒索、虚假广告宣传等违法犯罪案件。对明知从事违法犯罪活动，仍提供网络、技术、线路等服务的企业和人员依法严惩。集中侦破一批侵犯公民个人信息犯罪案件。依法严厉打击各行政机关和电信、金融、医疗、教育、物业、物流、寄递等重点单位工作人员非法出售或者向他人提供公民个人信息的违法犯罪行为。

#### **(五)健全法规制度保障**

工业和信息化部、教育部、人力资源和社会保障部、住房和城乡建设部、文化和旅游部、国家卫生健康委员会、国家市场监督管理总局、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会等部门依据职责，研究完善行业内电话营销管理规则，督促业内企业和机构依法规范开展电话营销业务，加大对电话扰民企业和人员惩戒力度，将违法违规行为列入相关信用记录。国家市场监督管理总局牵头，将有关企业的行政处罚、抽查检查结果、严重违法失信企业名单等信息通过国家企业信用信息公示系统归集，记于企业名下并依法向社会公示。最高人民法院、最高人民检察院对于涉骚扰电话相关案件给予法律指导，研究提出适用法律意见。司法部配合各相关部门，推动完善相关法律规定，进一步规范电话营销行为。

### **三、相关要求**

**(一)高度重视，落实责任。**各相关部门要充分认识骚扰电话治理工作对于服务人民群众、维护社会稳定的重要意义，明确相关负责人、联系人及具体工作职责和工作方案，细化责任、层层落实，真抓实干、勇于担当，把行动方案落到实处，切实遏制骚扰电话蔓延态势。

**(二)加强联动，务求实效。**工业和信息化部建立骚扰电话联合行动工作机制，强化部门间沟通协作;建立多部门联合响应处理机制，查处严重电话扰民和违法犯罪类电话案件;建立联合惩戒机制，各部门对存在严重违规行为的企业和个人实施联合惩戒，使其“一处失信，处处受限”。

**(三)强化宣传，引导自律。**运用多种媒体渠道，及时反映行业治理成效，曝光违规企业和典型案例，提升用户防范意识，营造良好舆论环境。工业和信息化部每季度通报相关治理情况，引导行业自律，加强社会监督。

**(四)畅通渠道，促进共治。**电信主管部门为群众提供电话、网站、手机应用等多途径的骚扰电话举报渠道，并将群众举报线索通报各相关主管部门。各相关部门依法依规开展处置后及时反馈结果，保障群众举报“件件有处置，事事有回音”，有效调动社会力量，推进骚扰电话问题社会共治。