

138号),着力整治骚扰电话扰民问题,切实净化通信服务环境,决定自即日起至2019年底组织开展综合整治骚扰电话专项行动。现将《河南省综合整治骚扰电话专项行动方案》印发给你们,请结合工作实际,认真贯彻执行。



河南省通信管理局



河南省高级人民法院



河南省人民检察院



河南省教育厅



河南省公安厅



河南省司法厅



河南省人力资源和社会保障厅



河南省住房和城乡建设厅



河南省旅游局



河南省卫生和计划生育委员会



河南省工商行政管理局



河南省食品药品监督管理局



中国银行业监督管理委员会河南监管局



中国保险监督管理委员会河南监管局



中国证券监督管理委员会河南监管局

2018年8月30日

河南省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决定》《电信条例》等法律法规，现决定自即日起至2019年12月底，在全省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，认真落实国家十三部委治理骚扰电话的有关部署，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**通信管理局**牵头，组织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，严格审核语音线路资源、“95”、“96”等码号资源的用户资质，严格用户信息管理和资源使用规范管理，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和实名登记。**各基础电信企业要完善用户合同管理和实名制登记制度。通过合同约定的方式，明确业务使用规范、用户违约责任和相应处罚措施，规范用户通信服务使用行为。对拨打骚扰电话的用户，应依据协议约定和相关法律法规进行处置。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。**各相关互联网信息服务经营者和电商服务平台经营者要全面清理网上“呼死你”、“网络改号”、

“短信轰炸机”等软件和设备信息，切断相关软硬件设备在互联网上的搜索、推广、销售渠道。

（二）全面提升技术防范能力

由**通信管理局**牵头，推动各相关单位加强技术防范能力建设。

1. **强化线路资源管理和主叫号码鉴权溯源**。各基础电信企业要对语音线路租用业务、智能号码业务建立客户信息、业务经营资质、合同约定、呼叫行为和信用记录等台账。要严格规范企业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。要按照规定的时限要求，留存通信数据，保障通话可溯源倒查。

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。严格落实相关要求，加强以“+86”开头的虚假号码境外来电拦截，做好虚拟主叫、“响一声”、“呼死你”等电话的甄别和拦截。

3. **增强骚扰电话提醒和预警能力**。移动智能终端制造企业要在手机终端中提供电话标记提醒、标记拦截等个性化骚扰电话防范服务。基础电信企业、移动转售企业应通过短信、闪信、应用软件等方式为手机用户提供涉嫌骚扰电话来电号码的标记提醒和风险警示服务。电信企业、互联网相关企业要充分利用各自优势，加强业务协作，打通能力壁垒，通过手机终端的系统功能或

应用软件为用户提供个性化的终端防护能力。

(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，宣传贯彻相关法律法规，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。**省银监局、省保监局、省证监局依职责分工，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。**由住房和城乡建设厅牵头，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。**省卫生和计划生育委员会、省食品药品监督管理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厅、省旅游局等依职责分工负责，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

由公安厅牵头，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

通信管理局、教育厅、人力资源和社会保障厅、住房和城乡建设厅、省旅游局、省卫生和计划生育委员会、省工商行政管理局、省银监局、省保监局、省证监局等部门依据职责，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。省工商行政管理局牵头，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。省

高级人民法院、省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。司法厅配合各相关部门，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。通信管理局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) 全面自查，强化手段。各相关企业是整治措施的实施主体，要对照方案全面自查，发现问题及时改正。基础电信企业应将骚扰电话整治工作纳入基层单位考核。相关企业要加强管理和技术创新，制定相关标准、实施相关措施，提升骚扰电话预防、取证和处置能力。

(四) 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。

(五) 畅通渠道，促进共治。工业和信息化部、省通信管理局委托 12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心面向公众受理骚扰电话举报。12321 举报中心通过网站、电话、举报 APP 等方式受理公众举报，建立骚扰电话举报、核查和分发系统。各相关企业和部门依法依规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。

举报网站：www.12321.cn；

全国举报电话：010—12321；

省内举报电话：0371—12321；

举报 APP 下载网址：<http://jbzs.12321.cn/>。

主送：各省辖市、省直管县（市）教育局、公安局、人力资源和社会保障
会保障局、住房和城乡建设局、旅游局、卫生和计划生育委
员会、工商行政管理局、食品药品监管局，各银监分局（含
济源监管办）、保监局、证监局、通信发展管理办公室，中国
移动通信集团河南有限公司、中国联合网络通信有限公司河
南省分公司、中国电信股份有限公司河南分公司，各相关企
业。

河南省通信管理局

2018年8月30日印发
