

附件 2

信息通信服务创优典型案例申报要求

为深入贯彻落实 2025 年信息通信行业行风建设暨纠风工作部署，推动信息通信暖心服务实事走深走实，深化电信业务“明白办、放心用”行动工作成效，进一步提升综合服务水平，现组织开展 2025 年信息通信服务创优典型案例征集工作。

一、征集内容

（一）落实电信业务“明白办、放心用”行动。推进电信资费公示，营造透明消费环境；规范营销推广行为，做好办理鉴权核验，确保用户知情同意；完善告知提醒机制，帮助用户实时掌握消费动态。

（二）加强个人信息保护。最小必要收集、使用用户个人信息，实现敏感权限调用实时提醒，促进算法公开透明，健全完善开发运营、应用分发、终端运行防控机制。

（三）增强客服热线能力。设立人工客服热线，在网站、APP 等显著位置公示热线号码，简化人工服务转接流程，人工接通率达到有关要求，及时妥善处理用户诉求。

（四）完善免打扰综合服务体系。在应用、终端、网络等方面为用户提供营销电话和短信识别、提醒、防护等技术手段或服务，拓展“来电来信免打扰”服务功能，加大服务推广力度，建立健全电话和短信免打扰综合服务体系。

（五）推广“二次号码焕新”服务。推进一键解绑历史互联网应用账号，支持二次号码投放市场前“批量焕新”互联网应用，保障用户信息和财产安全。

（六）推动“民有所呼、我必有应”活动走深走实。走基层、进现场，聚焦群众所思所盼，提出针对性改进措施，推动提升服务规范性、便捷性，优化用户感知体验。

（七）推进服务模式创新。应用人机交互、人工智能等数智技术，创新服务模式和手段，打造新的服务场景，丰富人民群众数字生活，促进服务转型升级。

二、申报条件

（一）申报主体应在中华人民共和国境内注册，具备独立法人资格、一定用户规模和服务能力，包括基础电信企业省级公司、重点互联网企业。每个申报主体只能申报1个典型案例。

（二）申报主体近三年无重大违法违规行为、未发生较大及以上生产安全事故。

（三）案例须主题明确、重点突出、逻辑清晰、材料真实，已实际应用并取得成效。

三、征集程序

（一）材料申报。申报主体将申报材料报送至各省、自治区、直辖市通信管理局。

（二）案例推荐。各省、自治区、直辖市通信管理局负责本辖区内案例推荐工作，于2025年12月15日前将审核后的案例申报材料和推荐案例汇总表（加盖公章）报送至工

业和信息化部信息通信管理局，电子版发送至邮箱
sqs@miit.gov.cn。

（三）评审推广。工业和信息化部组织专家对征集案例进行评审，按程序公示、发布典型案例名单。对成效显著、示范效应良好的典型案例，按程序对外推广应用。