

海南省通信管理局
海南省教育厅
海南省公安厅
海南省人力资源和社会保障厅
海南省住房和城乡建设厅
海南省旅游和文化广电体育厅
海南省卫生健康委员会
海南省市场监督管理局
海南银保监局筹备组
中国证监会海南监管局
中国电信股份有限公司海南分公司
中国移动通信集团海南有限公司
中国联合网络通信有限公司海南省分公司

琼通信联（2018）186号

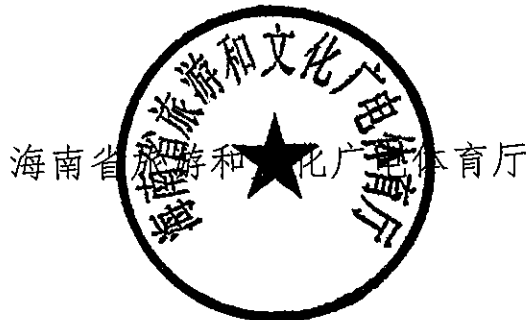
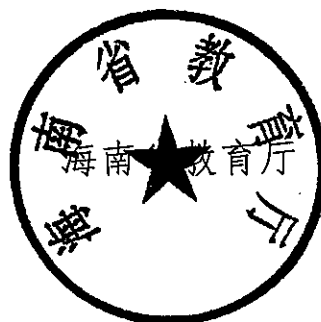
**关于印发《海南省综合整治骚扰电话
专项行动方案》的通知**

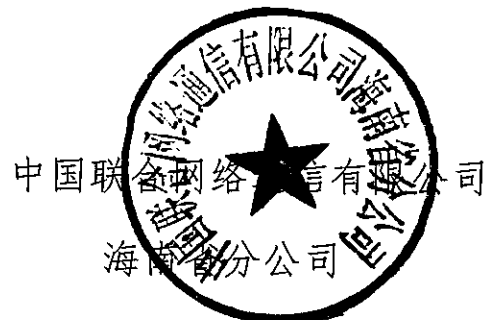
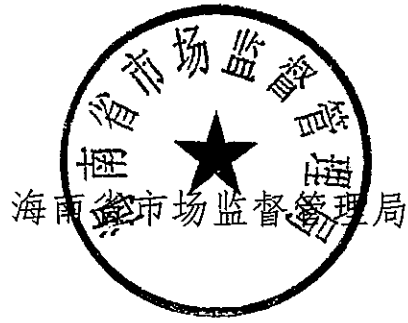
各市、县、自治县及洋浦经济开发区教育教科局、公安局、人力资源

和社会保障局、住房保障与房产管理局（住房和城乡建设局）、旅游发展委员会、卫生和计划生育委员会、工商局、食品药品监督管理局，三沙市社会事业与后方基地管理局，洋浦经济开发区社会发展局，三亚银监分局、各监管办：

为进一步推进整治骚扰电话专项工作，根据工业和信息化部等十三部委《综合整治骚扰电话专项行动方案》（工信部联信管〔2018〕138号）精神，现决定自即日起至2019年12月底，在海南省内开展骚扰电话治理专项行动。现将《海南省综合整治骚扰电话专项行动方案》印发你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。

附件：海南省综合整治骚扰电话专项行动方案





2018年10月24日

(此件依申请公开)

海南省综合整治骚扰电话专项行动方案

为推进整治骚扰电话专项工作，根据工业和信息化部等十三部委《综合整治骚扰电话专项行动方案》（工信部联信管〔2018〕138号）精神，结合海南省实际，现决定自即日起至2019年12月底，在海南省内开展骚扰电话治理专项行动。

一、工作目标

根据工业和信息化部等十三部委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、整治任务和措施

（一）严控骚扰电话传播渠道

1. 加强语音线路和码号资源管理。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。不得为经营性呼叫中心核配用户号码作为业务号码。对电信诈骗重点整治地区儋州、东方固话及上网宽带装机接入主体、接入位置进行全面清理核实。（责任单位：海南省通信管理局、中国电信股份有限公司海南分公司、中国移动通信集团海南有限公司、中国联合网络通信有限公司海南省分公司）

2. 加强电话用户合同约束。完善用户合同管理和实名登记，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，要及时上报海南省通信管理局。（责任单位：海南省通信管理局、中国电信股份有限公司海南分公司、中国移动通信集团海南有限公司、中国联合网络通信有限公司海南省分公司、移动转售企业）

3. 全面规范营销外呼业务。进一步对业务运营主体的经营资质、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，用户明确拒绝的不得再次拨打，应规范营销外呼行为的外呼时段、行为等，不得对用户正常生活造成影响。（责任单位：海南省通信管理局、呼叫中心企业）

4. 清理各类骚扰软件。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。（责任单位：海南省通信管理局、互联网企业）。

5. 监督检查。抽查电话用户合同，重点检查合同中是否明确约定外呼频次、外呼时段、外呼对象等使用规范，并对违约用户追责和处罚情况进行检查。清查呼叫中心等业务主体，查处非法经营、超范围经营等违法违规行为，督促呼叫中心企业按用户真实意愿建立白名单制度，用户明确表示拒绝后，不得继续发起呼叫。（责任单位：海南省通信管理局）。

（二）全面提升技术防范能力

1. 加强主叫号码鉴权和通话溯源。建立完善的语音线路租用业务、智能号码业务的客户信息、业务经营资质、合同约定、呼叫行为和信用记录等台账，并且能按照监管机构要求随时可查。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。对骚扰电话问题的实时监测分析和按规定时限要求留存信令数据，保证通话的可溯源。（责任单位：海南省通信管理局、中国电信股份有限公司海南分公司、中国移动通信集团海南有限公司、中国联合网络通信有限公司海南省分公司）

2. 加强骚扰电话拦截能力。利用电话拦截配套技术系统，借助云计算、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。（责任单位：海南省通信管理局、中国电信股份有限公司海南分公司、中国移动通信集团海南有限公司、中国联合网络通信有限公司海南省分公司）

加强对外呼业务号码、业务委托主体、业务名称、外呼对象和内容等情况的实时监测和查询能力。（责任单位：海南省通信管理局、呼叫中心企业）

3. 加强骚扰电话提醒和预警能力。通过短信、闪信等业务为海南省手机用户提供涉嫌骚扰电话来电号码标注提醒和风险防控警示。（责任单位：海南省通信管理局、中国电信股份有限公司海南分公司、中国移动通信集团海南有限公司、中国联合网络通信有限公司海南省分公司、移动转售企业）

开发和推广手机防骚扰服务，通过提供电话标记提醒、骚扰电话个性化处置等能力，提高用户自我保护能力。（责任单位：海南省通信管理局、互联网企业）

4. 加强骚扰电话综合管控能力。联合相关单位，建立联动工作机制，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，协同做好骚扰电话的监测发

现、联动处置等整治工作。（责任单位：海南省通信管理局）

（三）规范重点行业商业营销行为

1. 严格规范金融类电话营销行为。加强对金融机构和从业人员电话营销行为的监督管理，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。（责任单位：海南银保监局筹备组、海南证监局）

2. 严格规范售房租房电话营销行为。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。（责任单位：海南省住房和城乡建设厅）

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。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。（责任单位：海南省卫生健康委员会、海南省市场监督管理局）

4. 规范人力资源服务、旅游等行业的电话营销行为。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。（责任单位：海南省人力资源和社会保障厅、海南省旅游和文化广电体育厅）

（四）依法惩处违法犯罪

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。依法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。（责任单位：海南省公安厅）

（五）失信企业公示

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。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（海南）归集，记于企业名下并依法向社会公示。（责任单位：海南省通信管理局、海南省教育厅、海南省公安厅、海南省人力资源和社会保障厅、海南省住房和城乡建设厅、海南省旅游和文化广电体育厅、海南省卫生健康委员会、海南省市场监督管理局、海南银保监局筹备组、海南证监局）

三、相关要求和保障措施

（一）加强组织领导。成立海南省整治骚扰电话专项行动领导小组（名单见后附件），负责统筹领导海南省骚扰电话治理工作，组织开展行动计划制订、重点任务部署、督促监督检查等相关工作，加强各治理单位的协同配合。领导小组下设办公室，开展日常工作。

（二）细化任务分工。各相关单位要制定整治工作实施方案，进一步细化整治任务和主要措施、责任分工、进度安排、工作要求、保障措施等，确保各项任务和责任落实到岗到人。

（三）突出联合联动。加强单位间沟通协作，收集举报投诉等线索及时反馈给专项行动领导小组，由专项行动领导小组通报给各相关单位，各相关单位形成工作合力，多措并举，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”。

（四）强化监督，严肃问责。各行内企业应认真履行职责，对照上述要求全面自查，及时主动配合做好骚扰电话的举报投诉等线索及相关问题的处理工作，发现问题及时改正。各相关主管单位对于未履行职责或处置不善、屡次出现问题的企业将予以严肃问责，对违法行

为进行立案查处，并及时将问题的整改、查处情况进行通报。

(五) 畅通渠道，受理用户投诉。用户可通过拨打 12321、登录网站 (<https://www.12321.cn>)、手机 APP (12321 举报助手 App)、各基础电信企业以及移动转售企业的客服热线等多途径投诉举报骚扰电话。各相关部门收到用户投诉后，依法依规开展处置，保障群众举报“件件有处置，事事有回音”。

(六) 加大宣传力度，有效调动社会力量，推进骚扰电话问题社会共治。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。各成员单位于每季度最后一个月 25 日前向领导小组办公室报送本单位工作进展情况，领导小组办公室将每季度通报海南省骚扰电话治理情况，引导行业自律，加强社会监督。

附件：海南省整治骚扰电话专项行动领导小组组成及职责

附件

海南省整治骚扰电话 专项行动领导小组组成及职责

为进一步加强整治骚扰电话专项工作组织领导，确保工作有序开展，根据工业和信息化部等十三部委《综合整治骚扰电话专项行动方案》（工信部联信管〔2018〕138号）精神，结合海南省实际，现决定成立海南省整治骚扰电话专项行动领导小组。

一、领导小组组成及职责

（一）人员组成

组长：	平义真	海南省通信管理局
副组长：	孔令德	海南省教育厅
	张波	海南省公安厅
	赖泳文	海南省人力资源和社会保障厅
	杨亚明	海南省住房和城乡建设厅
	敖力勇	海南省旅游和文化广电体育厅
	王锋	海南省卫生健康委员会
	刘春梅	海南省市场监督管理局
	吴乾奋	海南银保监局筹备组
	李国强	中国证监会海南监管局
	黄宇光	中国电信股份有限公司海南分公司
	张学植	中国移动通信集团海南有限公司
	吴焕奕	中国联合网络通信有限公司海南省分公司

（二）主要职责

领导小组主要工作职责包括：统筹协调整治工作重大问题，研究重大事项，部署重大行动，督促检查整治工作落实和进展，组织开展评估考核，组织发布全省整治工作重要信息。领导小组下设办公室，承担日常工作。

二、领导小组办公室组成及职责

(一) 人员组成

成员：杨晏殊 海南省通信管理局
金 林 海南省教育厅
刘 非 海南省公安厅
张文胜 海南省人力资源和社会保障厅
杨文泽 海南省住房和城乡建设厅
刘静文 海南省旅游和文化广电体育厅
钟蓬堂 海南省卫生健康委员会
何海平 海南省市场监督管理局
吴乾韬 海南银保监局筹备组
辛 欣 中国证监会海南监管局
翁敦阳 中国电信股份有限公司海南分公司
梁世全 中国移动通信集团海南有限公司
符史诗 中国联合网络通信有限公司海南省分公司

(二) 主要职责

领导小组办公室主要工作职责包括：承担领导小组的综合协调、会议组织、公文运转等日常事务，督办落实领导小组决定事项、承担与各成员单位的沟通联络和信息通报，发布有关工作信息，组织协调整治工作的督促检查，承办领导小组交办的其他工作。