

广东省通信管理局
广东省高级人民法院
广东省人民检察院
广东省教育厅
广东省公安厅
广东省司法厅
广东省人力资源和社会保障厅
广东省住房和城乡建设厅
广东省文化和旅游厅
广东省卫生健康委员会
广东省市场监督管理局
中国银保监会广东监管局
中国证券监督管理委员会广东监管局

文件

粤通联〔2018〕3号

关于印发《广东省综合整治骚扰电话专项行动实施方案》的通知

全省各中级人民法院，各地级以上市人民检察院、教育局、

公安局、司法局、人力资源和社会保障局、住房城乡建设（房地产）局（委）、文化和旅游局、卫生计生局（委）、市场监督管理局、银保监分局、证监局，深圳市通信管理局，中国电信广东分公司，中国移动广东公司，中国联通广东省分公司，各相关企业：

根据工业和信息化部等 13 部门《关于印发〈综合整治骚扰电话专项行动方案〉的通知》（工信部联信管〔2018〕138 号），经广东省综合整治骚扰电话专项行动参与单位共同议定，决定于 2018 年 12 月至 2019 年底在全省开展综合整治骚扰电话专项行动。现将《广东省综合整治骚扰电话专项行动实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。



广东省通信管理局



广东省高级人民法院



广东省人民检察院



广东省教育厅





广东省市场监督管理局



中国银保监会广东监管局

(代章)



中国证券监督管理委员会

广东监管局

2018 年 12 月 29 日

广东省综合整治骚扰电话专项行动实施方案

为认真部署落实国务院关于治理骚扰电话有关要求，工业和信息化部、最高人民法院、最高人民检察院、教育部、公安部、司法部、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 13 部门联合印发了《综合整治骚扰电话专项行动方案》。为在广东省切实推进综合整治骚扰电话工作，特决定自 2018 年 12 月起至 2019 年 12 月底在我省开展相应专项行动。现根据有关要求，制定我省综合整治骚扰电话专项行动实施方案如下：

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，充分调动我省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，通过我省各部门协调合作，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、工作联动制度

建立广东省综合整治骚扰电话专项行动参与单位联动制度，以统筹我省综合整治骚扰电话工作，组织开展跨部门行动计划制订、重点任务部署、督促监督检查等相关工作，加强各参与单位的协同配合。为确保联动制度顺利运转，各参与单位应明确参与此专项工作的单位主管领导、联络员（处室负责人）以及工作接口人，并填报有关信息。联动制度由省通信管理局牵头并负责开展日常指导和协调工作。

（一）会商制度

每季度召开一次专项工作情况通报会，由省通信管理局主管领导主持，各参与单位联络员及工作接口人参会，并依职责分工，交流专项行动工作进展、经验做法、存在问题和解决建议等内容。根据实际工作需要，可以不定期举行会商会议，全体或者部分参与单位的联络员及工作接口人参加。

（二）转办及反馈制度

若被举报的骚扰电话属于相关行业整治范围的，省通信管理局将核实后的有关举报信息汇总后转至相应厅局，由相应厅局视情况自行处理或转交地市分支机构处理，并由相应厅局汇总后将处理结果统一反馈到省通信管理局（有关表单详见附件）。

三、重点工作

（一）严控骚扰电话传播渠道

由省通信管理局牵头，按照“谁接入谁负责”的原则，督促省内基础电信企业、移动转售企业、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。重点做好以下工作：

1.加强语音线路和号码资源管理。省内各基础电信企业要严格语音线路和“95”“96”“400”等码号资源的用户资质审查，规范资源使用，专项行动期间，对贷款理财、地产推销、保险推销、股票推荐等骚扰严重的领域，暂停新增外呼通信资源。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，全面建立语音专线外呼白名单，不得为白名单外专线开通外呼功能，严禁为非法经营、超范围经营者提供线路资源和业务接入。

2.加强电话用户合同约束。省内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。省内各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。全面清理呼叫中心违规使用固话、手机号码作为业务号码的行为，经营性呼叫中心不得使用用户号码作为业务号码，不得超范围经营。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，不得按号段盲呼，不得对用户正常生活造成影响。要建立禁呼名单制度，用户明确表示拒绝特定行业或业务的营销电话后，不得继续向其发起呼叫。

4.全面清理各类骚扰软件。省内各互联网企业要全面清理网上“呼死你”、“网络改号”、“猫池”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

省通信管理局要积极推动相关单位加强技术防范能力的建设，尽快推动以下工作落地实施。

1.强化主叫号码鉴权和通话溯源。省内各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。省内各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。要重点加强对信令数据的监测与分析，及时发现和定位虚假改号呼叫，固定证据并采取技术拦截措施。移动转售企业要具备骚扰电话相应

监测和处置手段。要充分利用现有全国电话诈骗电话防范系统和网间互联互通监测系统，做好骚扰电话数据收集和分析工作，提升骚扰电话监测发现能力，强化对录音类骚扰电话和已发现骚扰电话的拦截能力，并做好与基础电信企业的联动工作。

3.增强骚扰电话提醒和预警能力。省内基础电信企业、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用户提供疑似骚扰电话标注、拦截和风险防控警示服务。

4.增强骚扰电话综合管控能力。省通信管理局指导省内通信行业各相关单位，充分利用现有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，建立通信行业内部联动工作机制，协同做好骚扰电话的监测发现等综合整治工作。

（三）规范重点行业商业营销行为

由省内各相关主管、监管部门牵头，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，一旦发现违规行为，由各相关主管、监管部门告知省通信管理局，并由省通信管理局通知省内通信行业有关企业做好处置工作；同时，由各相关主管、监管部门对本行业内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。银行、保险、证券等监管部门依职责分工，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及催收行为加强管理。

2.严格规范售房租房电话营销行为。住房城乡建设（房地产）管理部门牵头，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，建立与市场监管部门的信息共享机制，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、保健食品经营企业的电话营销行为。卫生部门、市场监管部门等依职责分工负责，加强医疗机构和保健食品经营企业依法执业（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经营行为，严厉打击无证行医、非法医疗美容和违法违规经营保健食品等行为。

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、文化和旅游等部门依职责分工负责，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

公安部门牵头，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。集中侦破一批利用电话实施诈骗、敲诈勒索、虚假宣传等违法犯罪类电话、恶意骚扰类、侵犯公民个人信息的典型案件，捣毁窝点、查缴设备、抓获犯罪嫌疑人，对不法分子的违法犯罪行为追究其刑事责任。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。

（五）健全法规制度保障

通信监管、教育、人力资源和社会保障、住房城乡建设（房地产）、文化和旅游、卫生健康、市场监管、银行保险监管、证券监管等部门依据职责，推动完善本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。省市场监督管理局牵头，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。完善公检法会商机制，省公安厅及时向省检察院、省法院通报全省性或地区有重大影响的涉及骚扰电话类的重大疑难在办案件，省检察院牵头做好提前介入、引导侦查工作，省法院、省人民检察院做好类案法律指导，研究提出适用法律意见。省司法厅配合相关部门，推动完善相关地方性法规和规章，进一步完善打击骚扰电话营销行为的法律保

障环境。

四、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。以“行业部门抓源头，通信部门管渠道，执法部门做处罚”的分工原则，明晰职责、调动资源、对接手段，用多部门的合力构筑社会共治骚扰电话的局面，对用户投诉有处置、对企业商家有约束、对不法分子有震慑，切实遏制骚扰电话蔓延态势。

（二）加强联动，务求实效。省综合整治骚扰电话专项行动各参与单位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。通信运营企业要向全省用户发送通知短信，明确未经用户同意不得拨打商业营销电话，明确企业对骚扰电话的处置措施。专项行动各参与单位运用多种媒体渠道，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，引导行业自律，加强社会监督。

（四）畅通渠道，促进共治。为方便用户举报，工信部已委托中国互联网协会 12321 网络不良和垃圾信息举报中心统一受理骚扰电话举报（举报人可登录 www.12321.cn 或拨打 010-12321）。各相关部门依法依规开展有关举报处置并相互通报结果，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。

附件：1.广东省骚扰电话举报转办单

2.广东省相关部门处理骚扰电话举报反馈表

附件 1:

广东省骚扰电话举报转办单

流水号			
登记单位			
举报人姓名		证件号码	
举报人联系电话		举报日期	
骚扰电话号码		被骚扰电话号码	
拨打日期及时间		拨打次数	
举报内容分类	☐ 金融类(贷款、理财、信用卡、股票、基金、债券、保险等) ☐ 售房租房 ☐ 医疗、保健 ☐ 人力资源、旅游 ☐ 诈骗、虚假广告宣传 ☐ 不规范主叫号码 ☐ 其他_____	举报内容描述	
办理方式	☐ 转办(省内) ☐ 转办(省外) ☐ 其他: _____	去向	☐ 省高院 ☐ 省检察院 ☐ 省教育厅 ☐ 省公安厅 ☐ 省司法厅 ☐ 省人社厅 ☐ 省住建厅 ☐ 省文化和旅游厅 ☐ 省卫健委 ☐ 省市场监管局 ☐ 广东证监局 ☐ 广东银保监局 ☐ 其他_____
以下为转办前, 电信运营企业通过本转办单举报人描述后的协查核查情况			
被举报电话的主体名称		被举报电话的联系地址	
企业核查情况			
被举报电话所属运营商联系人		联系电话	
登记单位 转办建议			
登记经办人电话		转办日期	

备注:

1. 本转办单由省通信管理局根据企业提供的信息并经初步分析后进行转办。
2. 流水号由省通信管理局统一编号, 各部门反馈表流水号应与转办单流水号一致。
3. 转办处理时限为 15 个工作日。

附件 2:

广东省相关部门处理骚扰电话举报反馈表

接收流水号				
反馈日期				
反馈部门				
处理人				
转办基本信息	骚扰电话号码		被骚扰电话号码	
	拨打日期及时间		拨打次数	
核实情况				
监管部门处理情况	被处理单位及个人			
	处理结果			
	处理建议			
	下一转办部门			
	存在问题			

备注:

1. 相关部门反馈表的流水号应与省通信管理局转办时登记的流水号保持一致。
2. 转办处理结果应于转办日期后的 15 个工作日内予以反馈。