《关于开展宽带接入服务行为专项整治工作的通知》

（ 工信部通信函〔2017〕238号）

各省、自治区、[直辖市](https://m.66law.cn/findlawyer/hlzzq/" \o "直辖市" \t "https://www.66law.cn/tiaoli/_blank)通信管理局，中国电信集团[公司](https://m.66law.cn/v/shuofa/gsf/gsfgd/" \o "公司" \t "https://www.66law.cn/tiaoli/_blank)、中国移动通信集团公司、中国联合网络通信集团有限公司、中国广播电视网络有限公司，各互联网接入服务业务经营者，宽带接入网业务试点企业：  
  近年来，随着“宽带中国”战略和网络提速降费工程的持续推进，我国宽带发展水平显著提升，宽带接入供给能力持续增强，宽带接入用户规模不断扩大。但在发展过程中也出现了部分企业宽带接入速率不达标、虚假或夸大宣传等服务问题，侵害了广大用户的合法权益。为落实2017年电信行业行风建设暨纠风工作电视电话会议精神，进一步规范宽带接入服务行为，维护用户合法权益，促进行业健康发展，营造有利于创业创新的发展环境，工业和信息化部决定在全国范围内开展宽带接入服务行为专项整治工作。现将有关事项通知如下：  
  一、重点整治问题  
  （一）业务宣传不规范问题。各企业要切实落实《关于规范电信业务推广和服务宣传工作有关问题的通知》（信部电〔2004〕382号）等文件要求，在进行业务宣传时，应做到真实、准确、通俗易懂；实行明码标价，标示醒目，价目齐全，确保用户明明白白消费。不得有以下行为：  
  1.虚假宣传或夸大宣传，如将光纤到楼宣传为光纤到户，将未完成全面光改的小区宣传为光纤全覆盖，夸大宽带接入速率，宽带产品名称与实际接入速率不符等。  
  2.不按规定明码标价，如利用虚假的或使人误解的标价内容、标价方式进行价格欺诈，在标价之外收取未予标明的费用，免费[试用期](https://m.66law.cn/special/shiyongqi/" \o "试用期" \t "https://www.66law.cn/tiaoli/_blank)结束后未经用户同意擅自收费等。  
  3.隐瞒或模糊接入速率实现条件，如将共享带宽宣传为独享带宽，向用户隐瞒共享情形下的接入速率，含糊其辞或使用晦涩难懂的表述误导用户等。  
  本通知中，网络接入段配置有交换机或集线器设备的视为共享宽带，否则为独享宽带。  
  （二）协议内容不完善问题。各企业要切实落实《工业和信息化部关于规范电信服务协议有关事项的通知》（工信管函〔2016〕436号）等文件要求，在与用户订立互联网接入服务协议时，要明确约定以下事项，并以显著的方式提醒用户注意：  
  1.宽带上、下行速率。  
  2.与宽带上下行速率对应的资费标准及交费方式。  
  3.宽带接入实现方式，如光纤到楼（FTTB）、光纤到户（FTTH）、非对称数字用户线路（ADSL）等。  
  各企业要严格规范服务协议订立行为，确保内容真实、完整、清晰，不得隐瞒或淡化限制条款，并按照与用户订立的协议提供服务。  
  （三）宽带接入速率不达标问题。各企业要严格落实《互联网接入服务规范》（工信部电管〔2013〕261号）文件要求，参照《宽带速率测试方法 固定宽带接入》（YD/T 2400-2012）规定的测速方法，确保有线接入速率的平均值达到签约速率的90%。要在服务承载能力范围内发展用户，确保用户宽带接入速率达标。  
  二、时间步骤安排  
  专项整治时间为自即日起至2017年11月30日，分为三个阶段：  
  （一）自查自纠阶段（自即日起至8月31日）。各企业依据本通知及工业和信息化部有关文件规定和要求，对本企业宽带接入服务能力、服务行为、宣传材料、用户服务协议等进行全面自查，及时纠正发现的问题，并举一反三，全面整改。  
  （二）监督检查阶段（2017年9月1日至9月30日）。各省、自治区、直辖市通信管理局对本辖区内各企业自查自纠整改情况进行监督检查，并于2017年10月15日前将有关监督检查情况报工业和信息化部（信息通信管理局）。  
  （三）督导抽查阶段（2017年10月1日至11月30日）。工业和信息化部将在各企业自查自纠和各省、自治区、直辖市通信管理局监督检查的基础上，结合本年度行风建设暨纠风工作监督检查等相关工作，对部分地区专项整治工作成效进行督导检查。  
  三、专项整治工作要求  
  （一）各单位要高度重视本次专项整治工作，指定本单位相关领导牵头负责，切实加强组织领导，结合本地本企业实际，研究制定工作实施方案，明确任务分工和进度，细化整治措施，确保本次专项整治工作取得实效。  
  （二）各企业要切实落实主体责任，按照本通知要求，做好本企业宽带接入服务行为自查自纠和清理整顿工作，及时纠正各类违规问题，规范自身宽带接入服务行为，维护用户合法权益，同时加强总结，及时报送工作进展情况。  
  各基础电信企业省级公司和各互联网接入服务业务经营者、宽带接入网业务试点企业应于2017年9月1日前向当地通信管理局报送自查自纠整改情况报告。各基础电信企业集团公司应于2017年9月15日前向我部报送自查自纠整改情况报告。  
  （三）各省、自治区、直辖市通信管理局要精心组织和布置好本辖区内的专项整治工作，严格监督检查，发现违规问题要督促企业及时整改。对整改不力或拒不整改的企业和责任人，可综合运用通报批评、公开曝光、[年检](https://m.66law.cn/laws/110593.aspx" \o "年检" \t "https://www.66law.cn/tiaoli/_blank)和列入企业不良信用记录等行政措施，依法予以严肃处理。在专项整治工作中出现的新问题，请及时向部反映。  
  特此通知。  
 工业和信息化部  
 2017年5月31日