工业和信息化部关于印发《互联网接入服务规范》的通知

（工信部电管[2013]261号）

各省、自治区、直辖市通信管理局，中国电信集团公司、中国移动通信集团公司、中国联通网络通信集团有限公司，相关单位：

为进一步规范互联网接入服务规范，工业和信息化部制定了《互联网接入服务规范》。现给予印发，自2013年9月1日起实施。

工业和信息化部

2013年7月12日

《互联网接入服务规范》

电信业务经营者向公众用户提供互联网接入服务，应符合本规范所规定的服务质量指标和通信质量指标。

本规范适用于电信业务经营者和用户之间签订的服务协议中约定的互联网接入服务。其中因特网拨号接入业务应遵守《电信服务规范》附录3.1“因特网拨号接入业务的服务标准”。

一、服务质量指标

第一条 预受理时限

平均值≤2个工作日，最长为5个工作日。

预受理时限指用户登记后，电信业务经营者进行网络资源确认，答复用户能否开通业务所需要的时间。

第二条 业务开通、移机时限

对于不具备线路条件、但可以进行线路施工的情况：

城镇：平均值≤10个工作日，最长为16个工作日；

农村：平均值≤15个工作日，最长为20个工作日。

对于已具备线路条件的情况，平均值≤5个工作日，最长为7个工作日（不分城镇和农村）。

业务开通、移机时限指自用户和电信业务经营者签订业务开通或移机协议起，到业务开通止所需要的时间。在不具备线路条件，并且也不具备施工条件的情况下，应在第一条规定的预受理时限内向用户说明。

第三条 障碍修复时限

城镇：平均值≤24小时，最长为48小时；

农村：平均值≤36小时，最长为72小时。

障碍修复时限指自用户提出障碍申告时起，至障碍排除或采取其他方式恢复用户正常通信所需要的时间。

本规范所指障碍不包含用户自有或自行维护的接入线路和设备的故障。

第四条 服务变更时限

平均值≤12小时，最长为24小时。

服务变更时限指用户办理更名、过户、暂停、恢复、停机等服务变更项目，自柜台或网络办理完毕登记手续且结清账务时起，至实际变更完成所需要的时间。对于需要进行资源确认的服务变更，其时限比照本规范第二条“业务开通时限”。

第五条 客户服务应答时限

客户服务中心的应答时限最长为15秒。人工服务的应答时限最长为15秒。人工服务的应答率≥85％。

客户服务中心的应答时限指用户拨号完毕后，自听到回铃音起，至话务员（包括电脑话务员）应答所需要的时间。人工服务的应答时限指自用户选择人工服务后，至人工话务员应答所需要的时间。人工服务的应答率指用户在接入客户服务中心后，实际得到人工话务员应答服务次数和用户选择人工服务总次数之比。

第六条 用户信息保护义务

电信业务经营者应依照法律和有关规定对提供服务过程中收集、使用的用户个人信息严格保密，不得泄露、篡改或者毁损，不得出售或者非法向他人提供。

第七条 互联网接入服务协议续存时限

互联网接入服务协议（包括纸质的和电子的）续存时限为至少5个月。

互联网接入服务协议续存时限指从服务协议终止（服务协议有效期届满或用户与电信业务经营者共同协商解除合同）之时起，电信业务经营者需要继续保存协议的时间。

互联网接入服务电子协议指电信业务经营者与用户通过短信、客服电话、互联网等形式约定的业务订制或变更关系。

第八条 计费原始数据保存时限

电信业务经营者应根据用户的需要，免费向用户提供收费详细清单（含预付费业务）查询。计费原始数据保存时限至少为5个月。

第九条 互联网接入终端用户手册/使用说明

电信业务经营者提供互联网接入终端的，应同时提供纸质或电子类介质的用户手册或使用说明，至少包括配置方法、使用方法、日常故障的自我诊断方法等。

第十条 无线接入网络覆盖范围及漫游范围

采用无线接入方式提供互联网接入服务的电信业务经营者，应向社会公布其无线网络覆盖范围及漫游范围，并及时更新。

第十一条 提醒服务

电信业务经营者应向用户提供套餐的到量预警、超量提醒、到期提醒等提醒服务。

到量预警指用户套餐内互联网接入服务实际使用量接近套餐限量前，通过短信、语音、互联网等方式，提醒用户本计费周期内业务已使用量、套餐限量等信息。

套餐超量提醒指实际使用量达到套餐限量时，及时通知用户，并告知超出套餐外继续使用该业务的收费标准和收费查询方式。

套餐到期提醒指在套餐有效期届满前的一个合理的提前时段内，提醒用户现行套餐到期日，并告知用户套餐到期后终止或延续服务的方式，以及相应的收费标准。

二、通信质量指标

第十二条 有线接入连接建立成功率

有线接入连接建立成功率≥98%。

有线接入连接建立成功率指在用户账号、密码正确的前提下，接入服务器的接通次数与用户申请建立连接的总次数之比。

第十三条 有线接入用户接入认证平均响应时间

有线接入用户接入认证平均响应时间≤8秒，最大值为11秒。

有线接入用户接入认证平均响应时间指用户申请建立网络连接时，从用户提交完账号和密码起，至接入服务器完成认证并返回响应止的时间平均值。

第十四条 有线接入速率

有线接入速率的平均值应能达到签约速率的90%。

有线接入速率指从用户终端到接入服务器（BRAS）之间的接入速率。

第十五条 无线接入网络可接入率

在无线接入网络覆盖范围内的90％位置，99％的时间、在20秒内无线终端均可接入网络。

第十六条 无线接入连接建立成功率

无线接入连接建立成功率≥95%。

无线接入连接建立成功率指无线终端发起分组数据连接建立请求并成功建立连接的次数与无线终端发起分组数据连接建立请求总次数之比。

第十七条 无线接入用户接入认证平均响应时间

无线接入用户接入认证平均响应时间≤8秒，最大值为11秒。

无线接入用户接入认证平均响应时间指从用户提交完数据连接建立请求时起，至网络返回连接响应时止的时间平均值。

第十八条 无线接入中断率

无线接入中断率≤5％。

无线接入中断率指互联网业务进行过程中发生业务中断的概率，即互联网接入连接中断的次数与用户使用互联网业务总次数之比。本规范所指中断是在终端正常进行数据传送过程中由于电信业务经营者网络原因造成的接入连接断开。

第十九条 互联网接入计费差错率

互联网接入计费差错率≤10－4。

互联网接入计费差错率指互联网接入计费相关设备出现计费差错的概率，采用如下公式计算：

计费差错率=有错误的计费记录条数/总计费记录条数。