**通信短信息和语音呼叫服务管理规定  
（征求意见稿）**

第一章 总 则

1. 为了规范通信短信息服务和语音呼叫服务行为，维护用户的合法权益，促进短信息服务和语音呼叫服务市场的健康发展，根据《中华人民共和国网络安全法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》《中华人民共和国电信条例》等法律、行政法规，制定本规定。
2. 在中华人民共和国境内提供、使用短信息服务和语音呼叫服务，适用本规定。
3. 工业和信息化部负责对全国的短信息服务和语音呼叫服务实施监督管理。

省、自治区、直辖市通信管理局负责对在本行政区域内接入的短信息服务和语音呼叫服务实施监督管理。

工业和信息化部和省、自治区、直辖市通信管理局统称电信管理机构。

1. 提供、使用短信息服务和语音呼叫服务的，应当遵守法律、行政法规和电信管理机构的相关规定，不得利用短信息服务和语音呼叫服务从事违法活动。
2. 鼓励有关行业协会依法建立健全短信息和语音呼叫服务的自律规范，引导和督促会员严格执行。

第二章 服务规范

1. 经营短信息服务或语音呼叫服务，应当依法取得电信业务经营许可。

基础电信业务经营者不得为未取得电信业务经营许可的单位或者个人提供用于经营短信息和语音呼叫服务的接入服务及通信资源。

1. 基础电信业务经营者应当准确记录接入其网络的短信息服务提供者和语音呼叫服务提供者的名称、接入号码、接入地点、业务类别和联系方式等信息。

短信息服务提供者和语音呼叫服务提供者应如实提供相关信息，并在信息发生变更的10日内予以更新。

1. 基础电信业务经营者、移动通信转售业务经营者应留存短信息服务、语音呼叫服务有关原始计费信息。基础电信业务经营者还应留存相关信令信息。

短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者应当在其服务系统中记录短信息或语音呼叫的发送和接收时间、发送端和接收端电话号码或者代码用户订阅和退订情况，以及端口类短信息内容、平台类电话录音。

上述信息除信令数据外应当保存至少5个月，信令数据至少保存1个月。用户订阅和退订情况应当保存至与用户服务关系终止后5个月。

1. 短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者应当按照电信管理机构批准的电信网码号结构、位长、用途和使用范围使用码号，不得擅自改变位长、用途和使用范围，不得擅自变更、隐藏、冒用电信网码号，不得发送缺少或者含有虚假、冒用发送端电信网码号的短信息或语音呼叫，不得擅自转让或者出租电信网码号。
2. 短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者应当制定服务规则，并将与用户相关的内容通过服务合同或者入网协议等方式告知用户，重要内容应在显著位置予以标示，不得利用格式条款侵害用户合法权益。
3. 短信息服务、语音呼叫服务需向用户收费的，短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者应当保证计费符合相关法律规定和电信标准，并事先明确告知用户服务内容、资费标准、收费方式和退订方式等，向社会公开并提供便捷的查询方式。
4. 短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者应当要求通过其服务发送短信或语音呼叫的组织和个人提供真实身份信息，并进行查验和登记。
5. 短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者在业务活动中收集、使用用户个人信息，应当严格遵守有关法律法规的规定。
6. 短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者应当建立和执行网络与信息安全管理制度，采取安全防范措施，加强公共信息巡查。
7. 短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者不得使用未取得进网许可的电信设备提供短信息服务和语音呼叫服务，不得制作、复制、发布和传播含有《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国电信条例》等法律法规规定禁止的内容。

第三章 商业性短信息和商业性电话管理

1. 任何组织或个人未经用户同意或者请求，或者用户明确表示拒绝的，不得向其发送商业性短信息或拨打商业性电话。用户未明确同意的，视为拒绝。用户同意后又明确表示拒绝接收的，应当停止。
2. 短信息服务提供者发送端口类商业性短信的，应当确保有关用户已同意或请求接收，并保留用户同意凭证至少五个月。
3. 短信息服务提供者不得擅自改变电信网码号用途，不得将用于发送业务管理和服务类短信息的端口用于发送商业性短信息，无正当理由不得对用户接收业务管理或者服务类短信息进行限制。

基础电信企业为端口类短信提供网络接入的，应建立相应技术和管理手段，防范发送业务管理和服务类短信息的端口被用于发送商业性短信息。

1. 短信息服务提供者发送端口类商业性短信息的，应当在短信息中明确标注通过其服务发送短信的组织或个人的名称、联系电话，提供便捷和有效的拒绝接收方式并随短信息告知用户，不得以任何形式对用户拒绝接收设置障碍。
2. 语音呼叫服务提供者不得拨打平台类商业性电话，不得为违反本规定拨打商业性电话的组织和个人提供通信资源、平台设施等条件。
3. 基础电信业务经营者应当建立预警监测、大数据研判等机制，通过合同约定和技术手段等措施，防范未经用户同意或者请求发送的商业性短信息或拨打的商业性电话。
4. 基础电信业务经营者、移动通信转售业务经营者发现任何组织或个人违反本规定发送短信息或拨打电话的，应当采取必要措施制止其行为，可视情况限制向其提供新增通信资源或暂停相关服务。相关记录应予以保存并提供申诉途径。暂停相关服务前应告知相关方。
5. 工业和信息化部组织建立全国统一的“谢绝来电”平台，引导相关组织或个人尊重用户意愿规范拨打商业性电话。基础电信业务经营者应依托“谢绝来电”平台提供“谢绝来电”服务，采取便捷有效的方式登记用户关于商业性电话的接收意愿，并依据用户意愿和双方协议约定提供防侵扰服务。

移动通信转售业务经营者提供“谢绝来电”服务的，参照前款规定执行。基础电信业务经营者应为移动通信转售业务经营者提供“谢绝来电”服务予以必要协助。

1. 鼓励移动智能终端制造商在移动智能终端为用户提供快捷方便的短信息、语音呼叫防侵扰服务。

鼓励用户自主选择合适的移动智能终端安全应用软件等防侵扰服务手段，提高自我防护能力。

第四章 公益性短信息管理

1. 电信管理机构负责统筹协调公益性短信息发送工作。
2. 对于涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件预警和处置等应急类公益性短信息，情况危急的，相关企业应当按照电信管理机构有关应急预案和机制，先行发送，有关部门事后应当向电信管理机构补办有关手续。
3. 对于非应急类公益性短信息，应由省级以上人民政府有关部门或设区市、自治州人民政府提前15个工作日向同级电信管理机构提出书面发送申请，说明短信息发送理由、发送内容、发送时间、发送范围、发送机构等信息。发送内容应包含发送机构名称和联系电话，不超过70个字符，不得含有网址、链接，国家另有规定的除外。

电信管理机构应综合考虑短信息内容、发送范围、发送频次、发送总量、用户接收意愿等因素，视情况协调相关企业发送。对于不宜以公益性短信息形式发送的，电信管理机构应及时告知有关部门相关情况和理由。工作宣传类短信息不纳入电信管理机构协调发送范围，国家另有规定的除外。

1. 通过互联网信息服务发送具有短信息特征的公益性信息，参照本章规定执行。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第五章 用户投诉

1. 短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者应当建立投诉处理机制，公布有效、便捷的联系方式，受理并处置短信息、语音呼叫服务中涉及本单位的投诉。
2. 工业和信息化部委托中国互联网协会12321网络不良与垃圾信息举报受理中心（以下简称12321受理中心）受理用户关于短信息服务或语音呼叫服务投诉。
3. 用户认为其受到商业性短信息或商业性电话侵扰，或者收到含有法律法规规定的禁止性内容的短信息或电话的，可向12321受理中心进行投诉。

对于信息完整、准确的投诉，12321受理中心应当在接到投诉3个工作日内转送相关企业核查处理。相关企业经核实后应当及时采取有效处理措施，并在15个工作日内向12321受理中心反馈处置结果。12321受理中心收到处置结果后3个工作日内向用户反馈处理结果。

1. 短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者发现短信息或语音呼叫明显含有违反本规定第十五条规定的，应立即停止发送，保存有关记录，并及时向国家有关机关报告；涉及本单位的，应当立即开展调查，采取有效的防范或者处理措施，并及时将调查结果报告电信管理机构。
2. 用户与相关企业因短信息服务或语音呼叫服务发生服务争议的，可以依法向电信管理机构委托的电信用户申诉受理机构申诉。

第六章 监督管理

1. 电信管理机构对短信息服务、语音呼叫服务活动实施监督检查时，相关企业应当予以配合并按照要求提供相关材料。涉及核查用户举报或投诉情况的，用户或有关单位应当予以配合并提供证明材料。

电信管理机构应当记录监督检查的情况，不得妨碍相关企业正常的经营或者服务活动，不得收取任何费用。

1. 电信管理机构实施电信业务经营许可监督检查时，应当对相关企业执行本规定的情况进行审查。
2. 电信管理机构应当将因违反本规定受到行政处罚的电信业务经营者，依法定程序纳入电信业务经营不良名单或失信名单。
3. 电信管理机构发现任何组织或个人违反本规定发送短信息或拨打电话，可责令基础电信业务经营者、移动通信转售业务经营者采取本规定第二十二条有关措施制止其行为。

第七章 法律责任

1. 违反本规定第六条第一款的，由电信管理机构依据《中华人民共和国电信条例》第六十九条规定处罚。
2. 违反本规定第十五条规定的，由有关部门依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国电信条例》有关规定处罚。
3. 短信息服务提供者、语音呼叫服务提供者违反本规定第七条、第八条、第十条至第十二条、第十六条至第十七条，第十八条第一款，第十九条至第二十条、第三十五条第一款规定的，由电信管理机构依据职权责令限期改正，予以警告，可以并处1万元以上3万元以下罚款，向社会公告；情节恶劣的，吊销电信业务经营许可并回收相应码号资源。

基础电信业务经营者、移动通信转售业务经营者违反本规定第二十二条规定，发现任何组织或个人违反本规定发送短信息或拨打电话而不制止或继续提供通信资源的，由电信管理机构依据职权责令限期改正，予以警告，可以并处1万元以上3万元以下罚款，向社会公告。

1. 电信管理机构工作人员在短信息服务、语音呼叫服务监督管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

1. 本规定下列用语的含义是：
2. 短信息服务，是指利用电信网向用户提供文字、数据、声音、图像、视频等信息的电信业务。
3. 短信息服务提供者，是指为其他组织和个人提供短信息服务的电信业务经营者。（包含但不限于基础电信业务、增值电信业务中的信息服务业务和移动通信转售业务经营者）
4. 语音呼叫服务，是指利用电信网向用户提供的端到端的双向话音，以及以语音方式开展的国内呼叫中心、国内多方通信服务等电信业务。
5. 语音呼叫服务提供者，是指其他组织和个人提供语音呼叫服务的电信业务经营者。（包含但不限于基础电信业务、增值电信业务中呼叫中心业务和移动通信转售业务经营者）
6. 端口类短信息，是指短信息服务提供者利用自有端口或者行业类应用端口发送的短信息。
7. 平台类电话，是指语音呼叫服务提供者利用呼叫中心等增值电信业务承载平台呼出的电话。
8. 商业性短信息或商业性电话，是指用于介绍、推销商品、服务或者商业投资机会的短信息或电话。
9. 端口类商业性短信息，是指短信息服务提供者利用自有端口或者行业类应用端口发送的商业性短信息。
10. 平台类商业性电话，是指语音呼叫服务提供者利用呼叫中心等增值电信业务承载平台呼出的商业性电话。
11. 公益性短信息，是指各级人民政府相关部门等单位向用户发送的，旨在服务社会公共利益，倡导社会公序良俗、预防或处置突发事件、提醒群众防灾避灾等非盈利性质的短信息。
12. 移动智能终端，是指接入公众移动通信网络、具有操作系统、可由用户自行安装应用软件的移动通信终端产品。
13. 利用互联网向固定电话、移动电话等通信终端用户提供文字、数据、声音、图像等具有短信息、语音呼叫特征的信息递送类服务，参照本规定执行。依法需经有关主管部门审核同意的，应当经有关部门审核同意。法律、行政法规另有规定的，从其规定。
14. 本规定自20XX年XX月XX日起施行，原《通信短信服务管理规定》同时废止。