

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2026〕69号

答复类别：B类

关于省十四届人大四次会议 第1504号建议的协办意见

省通信管理局：

陈如金代表提出的《关于进一步加强对电信运营商资费与服务监管，严厉打击误导营销与规范合同条款的建议》（第1504号）收悉。我局的办理意见如下：

近年来，我局党组始终高度重视加强电信领域不公平格式条款等监管及消费维权等工作，立足市场监管职能，协同主管部门规范电信格式条款，切实维护消费者合法权益。一是**强化格式条款监管，有效防范侵权风险**。加大对电信格式合同的执法检查力度，严厉查处电信运营商利用不公平格式条款侵害消费者合法权益行为。督促电信行业企业对所使用的合同范本开展自查自纠，建立格式条款内部审核机制，从源头杜绝不公平格式条款。配合推广电信服务协议示范文本，推动合同公平化、标准化。2025年以来，累计排查电信行业合同文本258份，查办电信领域合同格式条款案件1件。二是**提升消费维权效能，推进部门沟通协作**。

充分运用 12315 热线和全国 12315 平台，及时受理和依法处理电信服务涉及市场监管领域的投诉举报，2025 年共接收处理相关投诉举报 13585 件。出台《福建省 12315 热线接诉工作管理暂行规定》，定期开展全省 12315 热线畅通检查，提高投诉举报处理质效。全面实施放心消费“八大提升行动”，召开省消费者权益保护工作厅际联席会议，印发“放心消费在福建”三年行动 2025 年工作要点，形成部门协同联动机制。**三是推动消费纠纷化解，营造良好社会氛围。**发挥“消协智慧 315 平台”先行和解机制作用，邀请 285 家三大运营商在福建省内的各级运营主题入驻，推动消费投诉线上受理、纠纷源头化解。同时，2025 年指导全省消协组织建成消费维权服务站 2217 家，实现消费纠纷就近受理、源头化解。针对电信服务领域投诉集中的突出问题，发布投诉热点问题分析、消费警示及典型案例，普及法律法规知识，引导电信企业强化自律意识，营造全社会协同共治的电信消费环境。

下一步，我局将认真按照省委、省政府部署要求，积极吸收借鉴陈如顺代表提出的意见建议，着重从以下四个方面做好电信领域监管与消费维权工作，维护良好电信市场秩序。**一是开展电信领域不公平格式条款整治，遏制格式条款侵权行为。**指导全省市场监管部门及时收集电信运营商使用合同及通知等，排查是否以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系内容，是否利用格式条款等方式作出减轻或者免除自身责任、加重消费者责任，排除或者限制消费者权利等问题并依法依规予以查处。同时

积极配合主管部门，对电信运营商现行有效的各类标准合同进行清理与合规性审查，配合发布电信和互联网用户服务协议公平条款相关指引或行业合同示范文本，明确列出“负面清单”条款，以有效方式向该行业推行，推动实现长效监管。在整治中，及时公开通报典型案例，对群众反映强烈、媒体曝光集中的问题，重点调查、快速处理并及时反馈。

二是依法处理消费者诉求，深化“放心消费在福建”行动。进一步畅通诉求渠道，依托 12315 热线电话和平台、微信公众号、微信小程序等渠道，及时受理和依法处理消费者关于电信服务的投诉举报。加强 12315 效能评估评价，进一步规范投诉举报处置工作。深入开展“放心消费在福建”行动，深化放心消费“八大提升行动”，配合行业主管部门不断完善电信服务消费者权益保护机制，推动建立消费维权社会共治格局。

三是推进消费纠纷处理，完善公益诉讼工作制度。依托“消协智慧 315 平台”，发挥投诉阳光公开投诉信息公示等功能，落实三大运营商经营者主体责任，推动投诉处理规范高效、公开透明，深化投诉数据分析运用，为精准监管和企业整改提供数据支撑。持续推进消费维权服务站建设，完善消费维权网络，推动消费纠纷就近受理、快速处置。开展“月月 3·15”线上答疑活动，发挥消委会法律专业委专业优势，通过线上集中答疑、权威政策解读，为消费者提供专业、便捷的维权指引。支持与指导地市依法开展支持起诉工作，研究完善省消委会公益诉讼内部工作制度，强化与检察机关、司法机关、行政机关的协作配合，

建立健全案件线索移送、工作会商机制，凝聚公益保护合力，提升消费维权法治化水平。**四是加强跨部门联合执法，营造公平电信市场环境。**强化部门协同监管，立足部门职能，积极配合工信、网信、公安等部门，加强对电信运营商消费欺诈、虚假宣传等违法违规行为的查处力度，督促电信运营商做到营销规范、合同公平，切实保障消费者合法权益。

领导署名：黄水木

联系人：吴君国

联系电话：0591-87530660

福建省市场监督管理局

2026年4月12日

（此件主动公开）

抄送：省人大常委会代表工作委员会、省政府办公厅。

