

# 福建省市场监督管理局

闽市监函〔2026〕131号

答复类别：B类

## 关于省政协十三届四次会议第3065号 提案的会办意见

省通信管理局：

江宵兵委员提出的《关于整治我省基础电信运营商“影子服务”与“不知情扣费”乱象，切实保护消费者特别是老年群体权益的提案》（20263065号）收悉。我局办理意见如下：

江宵兵委员的建议紧扣民生关切，针对性很强。我局党组高度重视电信领域消费维权工作，立足市场监管职能，聚焦优化消费环境、提升维权效能、强化监管执法等方面，切实保障广大消费者尤其是老年群体合法权益。一是**实施“放心消费在福建”行动**。发挥省消费者权益保护工作厅际联席会议作用，深入推动在通信服务行业等12个重点领域实施放心消费行动，强化部门协同联动，引导电信企业积极参与放心消费行动，开展放心消费承诺活动。会同省消委会广泛开展消费教育引导，2025年发布包括电信服务、老年消费在内的消费提示警示、典型案例32篇。二是**提升消费维权效能**。畅通消费维权诉求渠道，充分运用

12315 热线和全国 12315 平台，及时受理和依法处理消费者投诉举报。2025 年以来，全省市场监管部门共接收电信服务领域咨询投诉举报 13585 件，均依法依规处理。**三是积极强化电信领域合同行政监管。**加强行政指导，督促电信运营商对所使用的合同范本开展自查自纠，从源头杜绝不公平格式条款；加大电信格式合同执法检查力度，依法规范合同签订等环节，严查侵害消费者合法权益行为；推广使用电信服务协议示范文本，推动合同公平化、标准化。

下一步，我局将认真按照省委、省政府工作部署，充分吸收借鉴江宵兵委员提出的意见建议，着重从以下四个方面配合相关部门整治电信市场乱象，净化市场秩序，优化消费环境，依法维护消费者合法权益。

**一是持续打造放心消费环境。**制定“放心消费在福建”三年行动 2026 年工作要点，进一步深入推动放心消费行动，引导电信行业建立消费维权服务站，促进消费纠纷化解在源头。加强消费教育引导，联合省消委会发布电信领域老年消费者权益保护消费提示与典型案例，持续打造电信领域放心消费环境。

**二是进一步提升消费纠纷化解质效。**强化 12315 热线监督检查，确保 12315 热线畅通，提升办理质效。指导电信企业建立在线消费纠纷解决(ODR)机制，推动消费纠纷高效化解。建立 12345、12315 热线联动处置工作机制，优化 12345 转办件办理流程、实现投诉举报事项会商研判、投诉举报数据共享运用。

**三是深化电信领域不公平格式条款整治。**立足市场监管职能，加大对电信领域不公平格式条款违法违规行为的查处力度；会同主管部门建立健全长效监管机制，进一步规范电信行业合同格式条款的使用。

**四是加大电信领域违法行为查处力度。**立足部门职责，强化电信运营商违反市场监管领域违法行为查处力度，强化部门协同，及时将相关线索抄告通信管理局等职能部门，形成工作合力，共同维护消费者、特别是老年群体的合法权益。

领导署名：黄水木

联系人：程翔云

联系电话：0591-87932233

福建省市场监督管理局

2026年4月21日

（此件主动公开）

抄送：省政协提案委员会。

