

# 移动互联网行业将规范服务收费、简化转人工流程 这份指南将保护你的合法权益

为引导互联网企业提升经营服务合规意识和水平,工业和信息化部近日组织中国互联网协会和中国信息通信研究院在北京发布《移动互联网应用服务用户权益保护合规管理指南》(以下简称《指南》),通过规范服务收费、鼓励设立客户服务热线和简化转人工流程等一系列举措,切实保障用户合法权益。

此次发布的《指南》旨在指导企业建立健全合规管理体系,其中明确提出采取有效措施保护用户个人信息安全,防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失;以适当方式公示算法推荐服务的基本原理、目的意图和主要运行机制,向用户提供便捷关闭算法推荐服务的选项;明码标价,清晰明示产品功能权益及资费等内容,不得实施不合理的差异化定价行为。

## 六方面用户权益保护合规要求

使用App时有没有遇到过这些情况?点进页面被算法推荐带偏,有些项目藏着隐性消费,人工客服很难找……

针对这些问题,《指南》从我们最关心的个人信息、算法推荐、收费规则、投诉渠道等方面提了具体要求。

服务提供方面。在应用预置、分发、下载、安装、使用、卸载等各环节,要保障用户知情权、选择权、公平交易权等合法权益,以通俗易懂的方式,真实、全面地向用户告知商品或者服务相关信息,不得有欺骗、误导或强迫用户的行为。

个人信息保护方面。遵循合法、正当、必要和诚信原则处理个人信息,公开个人信息处理规则,保障用户个人信息主体权利,依法履行个人信息处理义务,采取有效措施保护用户个人信息安全,防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失等。

算法推荐方面。以适当方式公示算法推荐服务的基本原理、目的意图和主要运行机制,向用户提供便捷关闭算法推荐服务的选项,防范“信息茧房”等问题。向未成年人、老年人提供服务、向劳动者提供工作调度服务的,要依法保障相关人员合法权益。

服务收费方面。明码标价,清晰明示产品功能权益及资费等内容。采取自动续订、自动续费方式提供服务的,要征得用户同意,以显著方式提醒,并在服务期间内为用户提供便捷的取消途径。不得实施不合理的差异化定价行为。

投诉处理方面。建立健全用户投诉处理机制,



网络图片

公布便捷有效的用户投诉渠道,及时受理、处理用户投诉并在规定的时限内反馈处理结果。

客服热线方面。鼓励设立客户服务热线,在显著位置公示客服热线电话号码,简化人工服务转接程序,向老年人提供人工直连热线服务。

## 三方面用户权益保护合规管理机制

《指南》还提出健全合规管理组织机制、完善合规管理运行机制、强化合规管理保障机制三方面用户权益保护合规管理机制。

健全合规管理组织机制。构建层次分明、权责清晰、衔接有序的合规管理组织架构,明晰企业决策层、管理层、执行层等内设机构在用户权益保护方面的合规权责,为企业用户权益保护合规管理筑牢组织根基。

完善合规管理运行机制。将用户权益保护相关法律法规等要求内化为企业内部合规管理制度,明确企业内部经营服务行为准绳。持续开展风险评估、风险应对、合规审计及合规整改等工作,确保合规要求有效落实。

强化合规管理保障机制。通过提升合规管理履职能力、组织合规培训、明确考核奖惩、加强数智化建设等方式,构建多维赋能体系,为用户权益保护合规管理工作开展提供有力保障。

下一步,工业和信息化部将组织中国互联网协会、中国信息通信研究院以及相关企业,做好《指南》的宣传贯彻实施,引导行业增强合规意识,规范经营服务行为,不断提高用户权益保护水平。

(据央视)

## 石嘴山电力 “加速度”赋能污水治理

7月1日,石嘴山市经开区第二中水厂提标改造污水处理工程顺利送电。该项目总投资3.7亿元,投运后将显著提升园区工业污水处理能力,助力区域绿色发展。

面对工期紧、用电可靠性要求高的挑战,国网石嘴山供电公司主动服务、精准施策,推出“绿色通道”机制,实现业务受理、现场勘查、供电方案答复等环节无缝衔接,确保项目快速送电。35千伏柳润线投运后,进一步提升了污水厂供电可靠性,有效缓解了水资源短缺问题,提高了再生水利用率,为城市绿色发展保驾护航。

(王展鹏 王勇)

## 中卫供电精细测温 护航电网迎峰度夏

近日,国网中卫供电公司开展设备红外测温专项“体检”,全面排查变电站一、二次设备隐患,重点检测重载设备、易发热点位,跟踪历史问题设备,及时掌握负荷变化,防止设备过热、过载,确保设备运行稳定。

同时,强化应急抢修部署,统筹抢修力量,清点物资,严控时限,做到及时预警、迅速处置,保障用户用电安全。此次测温工作为迎峰度夏期间电网安全运行提供了可靠保障。下一步,该公司将持续加强巡视保电,做好供电保障与应急抢修,确保电网安全稳定运行。

(虎永红)

## 欢迎刊登/分类信息

刊登热线:0951-6014331

### 遗失声明

●宁夏爱美佳家政管理有限公司(统一社会信用代码:91640122MA76L3P15Y)遗失公章,特此声明。

●贺兰县德胜泽恩建筑设备租赁部(统一社会信用代码:92640122MA76HAM72Q)遗失公章一枚,声明作废。

●宁夏乐思途国际旅游有限公司遗失国家能源集团宁夏煤业有限公司开具的房屋押金收据,编号:

114500000121030107,日期:2021年3月9日,金额:3000元。特此声明。

●付慧杰(身份证号:412727199911043528)遗失新渠村十队北京锦绣项目拆迁协议原件,返还面积:184.28平方米,特此声明。

●付慧杰(身份证号:412727199911043528)遗失新水桥村十五队棚户区改造项目拆迁协议原件,特此声明。

●付中伟(身份证号:412727197210123593)遗失新渠村十队北京锦绣项目拆迁协议原件,返还面积:274.73平方米,特此声明。

●刘玉红(身份证号:412727197306053622)遗失新渠村十五队棚户区改造项目拆迁协议原件,返还面积:190.3平方米,特此声明。

●银川润研生物技术有限公司(统一社会信用代码:91640103684228179H)遗失公章一枚,声明作废。

登广告 办挂失 登公告 今日有



刊登热线:18909588251(微信同号)

