

信产部发布电信服务质量通告运营商投诉率大增 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/62/2021_2022__E4_BF_A1_E4_BA_A7_E9_83_A8_E5_c40_62612.htm

虽然中国政府正在努力规范电信业和信息服务市场秩序，但是用户对四大电信运营商的投诉仍然有增无减。信息产业部1日发布的电信服务质量通告说，今年二季度，信息产业部从电信用户申诉受理机构、政府网站、部长信箱等渠道共受理关于电信服务的申诉4598人次，用户申诉率为5.9(人次/百万用户)，较一季度5.1的申诉率有所上升。通告显示，二季度中国电信、中国网通、中国移动、中国联通的用户申诉率与去年同期相比都有大幅上升，其中中国移动更是同比上升220%，申诉总量也高居榜首。据介绍，用户申诉主要集中在服务质量和收费争议上。信息产业部通告说，去年同期社会普遍关注的不对等电信服务协议、电信卡余额等热点问题已得到较好解决。然而，随着中国增值电信业务经营主体的快速增加、业务种类的丰富和用户数量的增长，信息服务问题成为电信用户关注的首要问题。根据通告，本季度，电信用户对信息服务业务的申诉达到2360人次，居各类业务申诉之首。移动信息服务收费争议继续成为关注焦点，固定网宽带信息服务方面的收费争议开始呈上升趋势。通告还显示，二季度网络通信质量稳步提升，电信业务接入和接通状况良好，用户申诉持续下降，其中用户关于网间通信质量的申诉较去年同期下降了26%

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com