

# 工业和信息化部关于进一步提升移动互联网应用 服务能力的通知（征求意见稿）

近年来，我部大力推动提高移动互联网应用服务质量，切实维护用户合法权益，取得积极社会成效，但部分企业服务行为不规范、相关环节责任落实不到位的问题仍时有发生。为优化服务供给，改善用户体验，维护良好的信息消费环境，促进行业高质量发展，依据《个人信息保护法》《电信条例》《规范互联网信息服务市场秩序若干规定》《电信和互联网用户个人信息保护规定》等相关法律法规，现就有关事项通知如下：

## 一、提升全流程服务感知，保护用户合法权益

### （一）规范安装卸载行为

1. 确保知情同意安装。向用户推荐下载 APP 应遵循公开、透明原则，真实、准确、完整地明示开发者信息、产品功能、隐私政策、权限列表等必要信息，并同步提供明显的“取消”选项，经用户确认同意后方可下载安装，切实保障用户知情权、选择权。不得通过“偷梁换柱”“强制捆绑”“静默下载”等方式欺骗误导用户下载安装。

2. 规范网页推荐下载行为。在用户浏览页面内容时，未经用户同意或主动选择，不得自动或强制下载 APP，或以折叠显示、主动弹窗、频繁提示等方式强迫用户下载、打开 APP，

影响用户正常浏览信息。无合理正当理由，不得要求用户不下载 APP 就不给看，或者不让看全文。

**3. 实现便捷卸载。**除基本功能软件外，APP 应可便捷卸载，不得以空白名称、透明图标、后台隐藏等方式恶意阻挠用户卸载。

## **(二) 优化服务体验**

**4. 窗口关闭用户可选。**开屏和弹窗信息窗口提供清晰有效的关闭按钮，不得频繁弹窗干扰用户正常使用，或利用“全屏热力图”、高灵敏度“摇一摇”等易造成误触发的方式诱导用户操作。

**5. 服务事项提前告知。**清晰明示产品功能权益及资费水平等内容，存在开通会员、收费等附加条件的，应显著提示。未经明示，不得在提供产品服务过程中擅自添加限制性条件，并以此为由终止用户正常使用的产品功能和服务，或降低服务体验。

**6. 启动运行场景合理。**在非服务所必需或无合理场景下，不得自启动和关联启动其他 APP，或进行唤醒、调用、更新等行为。

**7. 服务续期及时提醒。**采取自动续订、自动续费方式提供服务的，应当征得用户同意，不得默认勾选、强制捆绑开通。在自动续订、自动续费前 5 日以短信等显著方式提醒用户注意，服务期间提供便捷的随时退订方式和自动续订、自

动续费取消途径。

### **(三) 加强个人信息保护**

**8. 坚持合法正当必要原则。**从事个人信息处理活动，应具有明确合理的目的，不得仅以服务体验、产品研发、算法推荐、风险控制等为由，违规收集个人信息，或强制用户同意收集与服务场景无关的个人信息。用户拒绝提供非当前服务所必需的个人信息时，不得影响用户使用该服务的基本功能。

**9. 明示个人信息处理规则。**通过简洁、清晰、易懂的方式告知用户个人信息处理规则，突出显示敏感个人信息的处理目的、方式和范围，建立已收集个人信息清单，不得采用默认勾选、缩小文字、冗长文本等方式诱导用户同意个人信息处理规则。

**10. 合理申请使用权限。**在对应业务功能启动时，动态申请所需权限，不得要求用户一揽子同意打开多个非必要权限。在调用终端的相册、通讯录、位置等权限时，同步告知用户申请该权限的目的。未经用户同意，不得更改用户设置的权限状态。

### **(四) 响应用户诉求**

**11. 设立客服热线。**鼓励互联网企业建立客服热线，主要互联网企业在网站、APP 显著位置公示客服热线电话号码，简化人工服务转接程序。鼓励提高客服热线能力，月均响应

时限最长为 30 秒，人工服务的应答率超过 85%。

**12. 妥善处理用户投诉。**公布有效联系方式，接受用户投诉。按照规范要求答复互联网信息服务投诉平台上的投诉，确保在 15 日内处理完成，提高投诉处理满意率。鼓励在 APP 中设置用户满意度测评链接，引导用户参与测评。

## **二、提升全链条管理能力，营造健康服务生态**

### **（一）落实 APP 开发运营者主体责任**

**1. 完善内部管理机制。**明确用户服务和权益保护的牵头管理部门和负责人，建立全生命周期个人信息保护机制，健全考核问责制度，将相关法规政策要求落实到产品研发、推广和运营各环节，不断提高合规水平。定期对个人信息保护措施及执行情况等进行独立审计，有效防范潜在风险。

**2. 增强技术保障能力。**采取访问控制、技术加密、去标识化等安全技术措施，加强前端和后端安全防护。主动监测发现个人信息泄露、窃取、篡改、毁损、丢失、非法使用等风险威胁，及时响应处置要求。

**3. 加强软件开发工具（SDK）使用管理。**使用 SDK 前对其进行个人信息保护能力评估，通过合同等形式明确约定各自的权利和义务，确保个人信息处理依法合规。集中展示并及时更新嵌入的所有 SDK 名称、功能及其处理个人信息的规则。共同处理用户个人信息，侵害用户权益造成损害的，应依法承担连带责任。

## **(二) 强化平台分发管理**

**4. 严格 APP 上架审核。**准确登记并核验 APP 开发运营者的真实身份和联系方式、APP 的主要功能及用途等基本信息，并对拟上架 APP 进行技术检测。相关审核应明确负责人，并留存审核日志记录，不符合要求的不予上架。全量公示在架 APP，并在显著位置标明 APP 名称、开发运营者、版本号、所需获取的用户终端权限列表及用途、个人信息处理规则等信息。尚未建立分发明示界面的，应将 APP 下载链接到应用商店，引导用户从正规渠道下载所分发的 APP。

**5. 强化在架 APP 巡查。**加强对 APP 的动态巡查，确保公示信息真实准确。对与公示信息不一致，或采用“热更新、热切换”等方式擅自更改 APP 主要功能、申请的权限、个人信息收集使用的场景和范围等违规 APP，应当停止提供服务。

**6. 完善分发管理机制。**建立 APP 开发运营者信用评价、风险提示等机制，鼓励对分发 APP 进行电子签名认证，实现上架应用、分发行为全流程可溯源。加强与面向移动互联网应用程序的检测及认证公共服务平台联动，配合监管部门做好数据上报、监测溯源、信息共享、响应处置工作。

## **(三) 规范 SDK 应用服务**

**7. 建立信息公示机制。**公开明示 SDK 名称、开发者、版本号、主要功能、使用说明等基本信息，以及个人信息处理规则。SDK 独立采集、传输、存储个人信息的，应当单独作

出说明。鼓励发挥 SDK 管理服务平台作用，引导 APP 开发运营者使用合规的 SDK。

**8. 优化功能配置。**遵循最小必要原则，根据不同应用场景或用途，明确 SDK 功能和对应的个人信息收集范围，并向 APP 开发运营者提供各功能模块及个人信息收集的配置选项，不得一揽子过度收集个人信息。

**9. 加强服务协同。**在产品使用全生命周期过程中，通过明确易懂的方式主动向 APP 开发运营者提供合规使用指南，引导 APP 开发运营者正确合理使用，共同提高合规水平。当个人信息处理规则变更或发现风险时，及时更新并告知 APP 开发运营者。

#### **（四）筑牢终端安全防线**

**10. 强化 APP 运行管理。**为用户提供 APP 自启动和关联启动的关闭功能，以及便捷的设备识别码重置选项，加强对 APP 静默下载、热更新的监测，防范未经用户同意私自下载、安装的行为。

**11. 加强 APP 行为记录提醒。**增强对权限调用行为的记录能力，为用户查询权限调用情况提供便利。建立通讯录、麦克风、相机、位置、剪切板等权限在用状态的明显提示机制，保障用户及时准确了解个人信息的收集状态。

**12. 提高 APP 风险预警能力。**推动开展 APP 电子签名认证，并向用户进行预警提示，提高对仿冒、不良、违规等风

险 APP 的识别能力。

### **（五）夯实接入企业责任**

**13. 准确登记信息。**在为 APP、SDK 提供网络接入服务时，登记并核验 APP、SDK 开发运营者的真实身份、联系方式等信息，提高追溯能力。

**14. 确保有效处置。**按照电信监管部门要求，依法对违规 APP、SDK 采取停止接入等必要措施，有效阻止其侵害用户权益的违规行为。

## **三、工作要求**

**（一）抓好组织落实。**各单位要坚持以人民为中心的发展思想，提高政治站位，强化责任担当，细化分解任务，认真抓好各项要求组织实施，确保取得实效。相关企业要落实主体责任，对照本通知要求开展自查自纠，切实维护用户合法权益。同时，健全长效机制，创新模式方法，不断提升移动互联网应用服务水平，让广大用户有更多的获得感、幸福感、安全感。

**（二）加强监督指导。**工业和信息化部健全完善测评、通报、排名、公示机制，推动工作扎实有序开展，及时总结、推广优秀案例和经验做法。各地通信管理局要加强监督检查，指导督促属地企业落实本通知各项要求。对落实不到位或出现违规行为的，依法采取责令限期整改、向社会公告、组织下架、暂停服务、行政处罚等措施，严肃问责查处。

**（三）强化技术手段。**中国信息通信研究院要组织产业力量，综合运用人工智能、大数据等新技术新手段，升级打造面向移动互联网应用程序的全国检测及认证公共服务平台，持续完善平台功能，做好技术检测、监测服务和监管支撑工作。积极推广应用电子签名认证等可溯源技术手段，促进提高服务管理能力。

**（四）推动行业自律。**鼓励行业协会及相关机构制定行业自律公约、技术标准，加强评估认证和人才培养。进一步畅通渠道倾听群众意见，促进各方交流互动，引导企业依法合规经营，不断优化改进服务，营造争先创优、互促共进的良好环境，以高质量服务促进高质量发展。