

# 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

工信部信管函〔2023〕26号

各省、自治区、直辖市通信管理局，中国信息通信研究院、中国互联网协会，各相关企业：

近年来，工业和信息化部大力推动提升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等问题仍时有发生。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》等相关法律法规规章，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、完整地明示开发运营者、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。无正当理由，不得将下载 APP 与阅读网页内容相绑定。

3. 实现便捷卸载。除基本功能软件外，APP 应当可便捷卸载，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，保证用户可以便捷关闭；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等内容，存在开通会员、收费等附加条件的，应当显著提示。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它 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、消息推送等显著方式提醒用户，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，强制要求用户同意超范围或者与服务场景无关的个人信息处理行为。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，如发生变动，应及时告知用户最新情况。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多个非本业务功能的必要权限。在调用终端相册、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，不得更改用户未授权权限状态。

### (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。鼓励提高客服热线响应能力，月均响应时限最长为 30 秒，人工服务应答率超过 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 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合规审计，有效防范风险隐患。

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方权利和义务,确保个人信息处理依法合规。集中展示并及时更新嵌入的 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,依法承担相应责任。

## (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 名称及功能、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,做好信息上报、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,以及便捷的相关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启动、下载、安装等行为。

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，提高溯源能力。

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，认真抓好本通知的贯彻实施，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，不断增强用户的获得感、幸福感、安全感。

(二) 加强指导监督。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、组织下架等措施，严肃问责查处。

(三) 强化技术运用。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、服务规范，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。