

附件 2

信息通信服务创优典型案例申报要求及排版格式参考

为深入贯彻落实 2025 年信息通信行业行风建设暨纠风工作部署，推动信息通信暖心服务实事走深走实，深化电信业务“明白办、放心用”行动工作成效，进一步提升综合服务水平，现组织开展 2025 年信息通信服务创优典型案例征集工作。

一、征集内容

(一) 落实电信业务“明白办、放心用”行动。推进电信资费公示，营造透明消费环境；规范营销推广行为，做好办理鉴权核验，确保用户知情同意；完善告知提醒机制，帮助用户实时掌握消费动态。

(二) 加强个人信息保护。最小必要收集、使用用户个人信息，实现敏感权限调用实时提醒，促进算法公开透明，健全完善开发运营、应用分发、终端运行防控机制。

(三) 增强客服热线能力。设立人工客服热线，在网站、APP 等显著位置公示热线号码，简化人工服务转接流程，人工接通率达到有关要求，及时妥善处理用户诉求。

(四) 完善免打扰综合服务体系。在应用、终端、网络等方面为用户提供营销电话和短信识别、提醒、防护等技术手段或服务，拓展“来电来信免打扰”服务功能，加大服务推广力度，建立健全电话和短信免打扰综合服务体系。

(五) 推广“二次号码换新”服务。推进一键解绑历史互联网应用账号，支持二次号码投放市场前“批量换新”互联网应用，保障用户信息和财产安全。

(六) 推动“民有所呼、我必有应”活动走深走实。走基层、进现场，聚焦群众所思所盼，提出针对性改进措施，推动提升服务规范性、便捷性，优化用户感知体验。

(七) 推进服务模式创新。应用人机交互、人工智能等数智技术，创新服务模式和手段，打造新的服务场景，丰富人民群众数字生活，促进服务转型升级。

二、申报条件

(一) 申报主体应在中华人民共和国境内注册，具备独立法人资格、一定用户规模和服务能力，包括基础电信企业省级公司、重点互联网企业。每个申报主体只能申报1个典型案例。

(二) 申报主体近三年无重大违法违规行为、未发生较大及以上生产安全事故。

(三) 案例须主题明确、重点突出、逻辑清晰、材料真实，已实际应用并取得成效。

三、征集程序

(一) 材料申报。申报主体将申报材料报送至各省、自治区、直辖市通信管理局。

(二) 案例推荐。各省、自治区、直辖市通信管理局负责本辖区内案例推荐工作，于2025年12月15日前将审核后的案例申报材料和推荐案例汇总表（加盖公章）报送至工

业和信息化部信息通信管理局，电子版发送至邮箱
sqz@miit.gov.cn。

(三) 评审推广。工业和信息化部组织专家对征集案例进行评审，按程序公示、发布典型案例名单。对成效显著、示范效应良好的典型案例，按程序对外推广应用。

征文排版格式参考

一、页面设置

1.页边距：上、下 25.4 毫米，左、右 31.8 毫米。

2.排版字数：每页排 22 行，每行排 26 个字。

二、标题设置

1.标题字体：先设置字体为方正小标宋 GBK，再设置字体为 Times New Roman；字号，小二号。

2.标题后另起一行说明作者姓名及单位：字体，楷体 GB2312；字形，加粗；字号，小三号。

3.作者信息与正文间空一行，字号三号，行距 1.5 倍。

三、正文设置

1.一级标题：字体，黑体；字形，不加粗；字号，三号。

2.二级标题：字体，楷体 GB2312；字形，不加粗；字号，三号。

3.三级标题、四级标题和五级标题：字体，仿宋 GB2312；字形，加粗；字号，三号。

4.正文：字体，仿宋 GB2312；字形，不加粗；字号，三号；正文各级各类字体设定完后，应再次选定全文，设置字体为 Times New Roman。

5.段落行距 1.5 倍。