

来源:人民日报

## 核心阅读

近日，工信部发布通知，从规范安装卸载行为、优化服务使用体验、强化个人信息保护等多角度出台26条措施，进一步为移动互联网应用服务制定规则，明确边界。

新规能否跟上新变化，各方责任如何真落实？记者进行了采访。

用户浏览网页时，不得以折叠显示、频繁提示等方式强迫下载、打开APP；除基本功能软件外，APP应可便捷卸载；采取自动续订、自动续费方式提供服务，应征得用户同意，不得默认勾选、强制捆绑开通……

近日，工信部发布《关于进一步提升移动互联网应用服务能力的通知》（以下简称《通知》），聚焦APP安装卸载等提出12条措施，围绕APP开发运营者、分发平台等提出14条措施，进一步为移动互联网应用服务制定规则，明确边界。

与以往相比，此次《通知》有哪些亮点？规范和提升信息通信服务取得哪些成效？记者采访了工信部信息通信管理局有关负责人及相关专家。

## 行业生态逐步改善——

### 上架APP抽检合规率同比大幅提升

数字经济蓬勃发展，各类应用服务日益丰富。工信部数据显示，目前在架APP数量达258万款，小程序、快应用等创新形态不断出现。丰富多样的APP在赋能千行百业、便利生产生活的同时，也产生了开屏广告“乱跳转”、预置应用软件“难卸载”、搜集个人信息不规范等问题。

2019年，工信部组织开展APP侵害用户权益专项整治行动，整治超范围收集个人信息、过度索取用户权限等问题；2021年，在全国范围开展信息通信服务感知提升行动，要求相关企业推动建立个人信息保护收集和共享清单。

相关部门接续发力、工作举措频频出台，近年来，信息通信服务质量不断提升，行业生态逐步改善。

服务提质，用户感知不断改善。深入开展服务感知提升行动，指导信息通信企业增强优质服务供给。美团在APP内上线个性化广告推荐开关按钮，畅通投诉渠道；360在APP内显著位置设立客服热线，及时应答用户反馈……截至去年底，已有100家

重点互联网企业建立人工客服热线，用户诉求响应更及时。

监管提效，用户权益保障持续强化。加强源头管理，督促指导应用商店等分发平台更好发挥“守门员”作用。vivo应用商店通过入库检测、巡检排查、整改推进等对上架APP进行全链路管理，提升用户使用体验。

2022年，工信部共组织6批次技术抽测，检测151万款APP，抽检合规率同比大幅提升。

“APP服务质量，关系亿万移动互联网用户的切身感受。”中国信通院总工程师魏然说，相较其他行业，移动互联网应用形态变化多样、产品更新频繁，行业持续快速发展使得监管问题和对象动态变化，APP监管需紧跟行业发展态势，灵活应对各类新情况新问题，因势利导，顺势而为。

厘清规则加强监管——

针对共性业务场景提出具体优化举措

APP治理成效显著，但挑战犹存。“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出现。”中国泰尔终端实验室高级工程师贾宝国说。有些是屡禁不止的老问题，如开屏弹窗“关不掉、乱跳转”、相关信息明示不到位、无正当理由收集个人信息等，需要进一步巩固治理成效，防止问题反弹反复；有些是行业发展出现的新情况新问题，如静默下载、服务自动续费取消难等。

根据新变化，APP监管治理制度规则也应及时跟进、优化调整。魏然表示，此次《通知》在总结前期APP治理经验基础上，提出了产业链上下游五类主体14项合规义务，将有效解决规则不清、责任不明问题，更好回应解决突出问题、促进依法合规经营。

在优化服务体验方面，聚焦APP信息弹窗、服务告知、启动运行、服务续期4个共性业务场景，《通知》提出统一规范。如信息弹窗方面，要求提供清晰有效的关闭按钮，不得利用“全屏热力图”、高灵敏度“摇一摇”等方式诱导用户操作。

在个人信息保护方面，《通知》对前期监管工作中发现的薄弱环节对症下药，就APP非必要收集个人信息、信息处理明示不到位以及过度索取权限三类问题进行规范，提出不得仅以算法推荐、风险控制等为由收集与服务场景无关的个人信息，要求向用户告知应当简洁清晰易懂、获取权限应在业务功能启动时动态申请。

“个人信息保护是APP治理的重要组成部分。”魏然介绍，2019年以来，工信部持

续开展APP个人信息保护检测及监管治理，不断加大对违规处理个人信息的发现、曝光和处置力度。“此次《通知》出台，表明在加强个人信息保护方面态度不变、决心不减、尺度不松。”

在优化产业生态方面，《通知》覆盖产业链上下游各环节，压实APP开发运营者、应用分发平台、软件开发工具包服务提供者、智能终端企业以及网络接入服务提供者五类主体责任，便于企业对照执行，从而推动提升各环节履责能力和服务水平，形成提升信息通信服务质量的产业合力。

多方共治形成合力——

推动政府监管、企业自律、行业自治

与以往相比，此次《通知》进一步完善了信息通信行业用户权益保护的规则体系，通过建章立制、规范服务、压实责任，相当于给企业提供了一份“合规操作指南”，有利于更好维护用户合法权益、推动行业高质量发展。

“保护用户合法权益、维护行业健康生态是一项长期性、系统性工程，只有凝聚各方共识、形成工作合力，才能推动APP治理工作行稳致远、走向深入。”魏然说。

《通知》明确相关工作要求，细化任务落实举措，推动形成政府监管、企业自律、行业自治的良好局面。在政府监管方面，强调健全工作机制、加强监督检查，对发现问题、整改不彻底的企业采取惩戒措施；在企业自律方面，要求开展自查自纠，对发现的问题立行立改，不断提升服务水平；在行业自治方面，升级打造公共服务平台，推广应用签名认证等可溯源技术，制定自律公约、技术标准等。

“信息通信服务关系亿万用户，高质量服务供给是践行以人民为中心发展思想的重要实践。”工信部信息通信管理局有关负责人表示，下一步将加快构建移动互联网应用程序公共服务平台，高效支撑行业监管和服务产业发展，同时，强化APP全流程、全链条治理，督促APP、应用商店、终端等关键环节，落实落细主体责任，实现行业上下游联防联控。此外，还将开展重点互联网业务用户满意度测评，加快属地特色类网站和APP适老化改造，为广大用户提供更周全、更贴心、更满意的信息通信服务。（记者 韩鑫）

《人民日报》（2023年03月17日06版）