

上海市宝山区数据局文件

宝数〔2024〕12号

关于印发《关于开展本区商务楼宇宽带接入和用户自主选择工作的实施方案》的通知

各镇人民政府、各街道办事处、各园区管委会、区市场监管局、区规划资源局、区建管委、相关企业：

现将《关于开展本区商务楼宇宽带接入和用户自主选择工作的实施方案》印发你们，请按照方案要求，认真组织实施。

特此通知



关于开展本区商务楼宇宽带接入和用户自主选择工作的实施方案

为贯彻落实《上海市坚持对标改革持续打造国际一流营商环境行动方案》（沪府办发〔2024〕1号），对保障通信基础设施通行权、保障商务楼宇宽带公平接入和用户自主选择的工作要求，进一步完善本区通信基础设施建设，提升通信接入管理和服务水平，助力优化本区营商环境，根据市发展改革委《关于开展2024年区营商环境测评工作的通知》（沪发改营商〔2024〕8号）精神及市通信管理局《开展2023年区营商环境测评通信管理条线工作的通知》（沪通信管发〔2024〕29号）的要求，我区针对当前较为突出的园区及商务楼宇宽带接入市场问题，对标市对我区的相关考核要求，制定本实施方案：

一、工作目标

区数据局、各街镇（园区）及区规划资源局、区建管委、区市场监管局等相关部门协同推进，建立健全长效监督管理机制，加强跨部门协同，加大联合整治力度，从园区及商务楼宇的通信基础设施建设接入、运营管理等方面，提升园区及商务楼宇宽带接入管理和服务能力，打通业务办理梗阻，畅通用户投诉渠道，提升问题处理实效，持续优化园区及商务楼宇通信建设和运营环境，切实保障用户通信服务权益。

（一）建设接入方面

1. 在本区范围内新建园区及商务楼宇通信基础设施应符合国

家和上海市有关工程建设标准规范，尤其是国家强制性技术标准（《综合布线系统工程设计规范》（GB50311）《建筑物移动通信基础设施工程技术标准》（GB51456）等），并按照市通信管理局和市住房城乡建设管理委联合发布的《关于加强本市建筑物通信配套设施建设管理的通知》（沪通信管发〔2024〕27号）要求，随建设项目同步设计、同步施工、同步验收。同时，明确不得由第三方公司对规划红线内的通信配套设施进行投资建设；在商务楼宇规划红线内的通信配套设施建设完工后，应由市通信管理局宝山区办事处组织各基础电信企业进行行业统一验收和确认，并出具经过行业共同确认的商务楼宇通信配套设施统一验收确认表后，各基础电信企业方可将其接入公共电信网；对未通过行业统一验收确认的通信配套项目，各基础电信企业不得将其接入公共电信网。

2.本区范围内既有园区及商务楼宇向基础电信企业平等开放通信基础设施，为有接入需求的基础电信企业通信网络进入提供便利条件，为用户业务自主选择通信服务提供基础条件。

（二）运营管理方面

1.园区及商务楼宇内入驻的企业用户可自主选择电信运营企业（含基础电信企业、增值电信企业）宽带服务，电信运营企业的宽带服务可直达园区及商务楼宇内入驻的企业用户，且入驻企业用户实际支付费用不应超过电信运营企业在园区及商务楼宇公示的资费标准。

2.园区及商务楼宇内电信运营企业应合规经营电信业务，任何

单位和个人在配合提供通信接入服务时，不得向电信运营企业收取公示的收费项目之外的费用，电信运营企业不得强制用户接受指定服务，不得向用户收取不合理费用。

3.园区及商务楼宇管理单位应通过线上或线下方式，公示所管理区域所提供宽带服务的电信运营企业、宽带服务项目、服务内容、资费标准、受理渠道、服务监督等信息，为电信运营企业宽带接入服务提供便利，确保用户知情权和选择权。

二、工作要点

由区数据局牵头，对接市通信管理局宝山区办事处，与区各街镇（园区）及区规划资源局、区建管委、区市场监管局等相关部门协同建立常态化管理和工作机制，督促和协调园区管理单位、楼宇管理单位等，落实园区及商务楼宇宽带服务提升工作要求，按照职能分工，处理投诉信访，开展检查和查处违规行为。

（一）开展园区及商务楼宇宽带接入情况摸底

1、区数据局协同各街镇（园区）、区各相关部门及市通信管理局宝山区办事处，梳理排摸本区范围内园区及商务楼宇宽带接入及服务情况，形成清单，并结合问题核查情况进行动态更新，重点关注电信运营企业资源无法公平接入、资源接入后业务开展受阻的问题。

2、区数据局会同各街镇（园区）协调区域内园区及商务楼宇管理单位，市通信管理局宝山区办事处协调电信运营企业，共同核查存在问题情况，推动基础电信企业宽带网络资源按需接入工作。

(二) 对照违规行为开展市场联合检查及整治工作

区数据局组织区规划资源局、区建管委、区市场监管局等相关管理部门及市通信管理局宝山办事处，对园区及商务楼宇宽带接入开展联合检查，根据检查情况及投诉信访反映的问题，对各项违规行为情况进行核实和查处，有效解决存在的各类问题。具体工作开展要点如下：

1. 排查电信运营企业及其业务代理与园区及商务楼宇管理单位是否签订任何形式排他性质的协议或约定，是否通过给付不正当利益取得排他地位或经营资格。

(1) 排查方式：排查园区及商务楼宇管理单位与电信运营企业、第三方服务单位等签订的网络接入类或运维管理类协议，确认是否存在排他性条款以及实质性排他行为。

(2) 整治措施：督促相关单位规范签订协议，确保协议不存在排他性条款，确保电信运营企业公平开展业务的条件。

2. 排查电信运营企业资源是否公平接入和使用园区及商务楼宇内通信管道、管线、机房等设施；排查电信运营企业设备安装及业务开展是否受阻或必须通过第三方服务单位开展；排查用户是否可以自主选择业务。

(1) 排查方式：排查园区及商务楼宇管理单位、第三方服务单位等是否限制有接入需求的电信运营企业资源接入；是否不配合开放园区及商务楼宇内公共配套设施供电信运营企业资源接入及业务开展使用；是否控制机房进出不配合电信运营企业进入安装设备及光纤布线施工；是否强制要求企业用户必须只能通过指

定单位名义申请宽带业务而无法自主选择电信运营企业直接签订宽带服务协议的情况。

(2) 整治措施：对上述行为进行核查，并要求管理单位及第三方服务单位公平开放园区及商务楼宇配套设施资源，为通信资源接入提供便利，确保用户自主选择权，不得强制要求用户通过特定单位名义申请宽带业务。

3. 排查园区及商务楼宇管理单位是否通过线上或线下的方式公示园区及商务楼宇范围内的电信运营企业、宽带服务项目、服务内容、资费标准、受理渠道、服务监督等信息；电信运营企业资源接入是否需支付公示收费项目之外的费用；用户使用宽带费用是否高于电信运营企业公示的资费标准、或需支付资费标准外的其他费用。

(1) 排查方式：排查园区及商务楼宇管理单位是否按照要求进行信息公示；调研企业用户是否知晓电信运营企业宽带套餐及资费信息；排查是否存在违规收费情况。

(2) 整治措施：园区及商务楼宇管理单位通过现场张贴、信息化等各类手段进行信息公示，探索电信运营企业现场驻点等方式，加强对用户的宣传告知力度；督促相关方停止任何公示收费项目之外、或在电信运营企业资费标准之外的不合理收费。

4. 排查新建园区及商务楼宇施工图设计文件是否按《综合布线系统工程设计规范》(GB50311)《建筑物移动通信基础设施工程技术标准》(GB51456)等强制性工程技术标准实施并满足通信基础设施相关标准要求

(1) 排查方式：排查新建园区及商务楼宇内通信基础设施是否纳入建设项目的的设计文件，所需投资是否由建设单位纳入建设项目预算，是否与建设项目同步设计、同步施工、同步验收；排查新建园区及商务楼宇施工图设计文件是否符合上述强制性标准要求，建设单位是否确保园区及商务楼宇内通信基础设施符合相关标准并验收合格。

(2) 整治措施：施工图审查机构在通信管理部门的通信专业支撑下，按照相关强制性标准规范要求，加强对新建园区及商务楼宇通信配套设计文件审查；新建园区及商务楼宇通信基础设施验收合格后，方可接入公共通信网。

5.排查电信运营企业或第三方服务单位是否违规投资建设红线内通信基础设施并经营获利。

(1) 排查方式：排查电信运营企业是否违规投资参与新建园区及商务楼宇内通信基础设施建设；排查是否存在第三方服务单位做为单独工程项目进行投资建设并经营获利的行为。

(2) 整治措施：相关单位前期违规投资建设的通信基础设施（含通信管道、管线、机房和放置设备的场所等）向其他有接入需求的电信运营企业平等开放。

三、责任分工

1.区数据局负责制定具体相关工作方案，并牵头开展本区园区和商务楼宇宽带公平接入和用户自主选择各相关工作。

2.区规划资源局负责推动落实新建园区及商务楼宇内通信基础设施纳入建设项目的的设计文件，并确保新建园区及商务楼宇施工图

设计文件符合国家相关性强制性标准要求。

3.区建管委负责推进和落实纳入区建管委安全质量监管的园区和商务楼宇符合国家和本市有关工程建设标准规范和国家强制性技术标准，并确保不得由第三方公司对相关园区和商务楼宇规划红线内的通信配套设施进行投资建设。

4.区市场监管局负责根据各类渠道反馈的宽带投诉或举报信息，对违反市场监管领域法律法规的问题按规进行约谈或查处。

5.各街镇负责梳理辖区内的园区及商务楼宇通信接入及服务情况清单；负责推进辖区内的园区及商务楼宇通过线上或线下的方式公示园区及商务楼宇范围内的宽带接入相关信息；负责协调和推动存在资源接入或业务开展问题的园区及商务楼宇落实整改。

6.市通信管理局宝山区办事处负责牵头区各基础通信运营商，配合区数据局做好本区园区和商务楼宇宽带公平接入各相关工作，并负责做好与市通信管理局的沟通协调工作。

7.区各基础通信运营商负责配合梳理辖区内的园区及商务楼宇通信接入及服务情况清单，请配合做好本区园区和商务楼宇宽带公平接入各相关工作。

四、工作安排

（一）建立机制阶段（2024年8月—9月上旬）

完成区常态化管理工作机制建立，形成工作方案，组织工作协调会议，梳理完成全区园区及商务楼宇通信接入及服务情况清单，并动态更新。（**牵头单位：**区数据局；**配合单位：**各街镇（园区）、

区规划资源局、区建管委、区市场监管局、市通信管理局宝山办事处、区通信运营企业)

(二) 整治查处阶段(2024年9月—11月)

1.相关管理部门,严格按照相关工程技术标准,加强对新建园区及商务楼宇通信基础设施设计及验收把关。新建园区及商务楼宇通信基础设施应确保多家基础电信企业宽带网络资源平等接入。(牵头单位:区规划资源局、区建管委;配合单位:区数据局、市通信管理局宝山办事处)

2.通过线上(网上公示)和线下(园区及商务楼宇内醒目位置张贴公示)等多种形式,进行宽带服务信息公示。(牵头单位:各街镇(园区);配合单位:区数据局、区市场监管局)

3.对照清单,积极协调和推动存在资源接入或业务开展问题的园区及商务楼宇落实整改,对违法违规问题进行查处。11月底前完成节点工作总结并反馈至区数据局。(牵头单位:区市场监管局、区数据局;配合单位:各街镇(园区)、区规划资源局、区建管委、市通信管理局宝山办事处、区通信运营企业)

4.有效处理各类渠道反馈的宽带投诉或举报。根据各类渠道反馈的宽带投诉或举报信息,对违法违规问题按规进行约谈或查处。(牵头单位:区市场监管局、区数据局;配合单位:各街镇(园区)、区规划资源局、区建管委、市通信管理局宝山办事处、区通信运营企业)

(三) 总结阶段(2024年12月)

1.对专项工作开展情况进行总结评估,并部署下一步工作安

排。（牵头单位：区数据局；配合单位：各街镇（园区）、区规划资源局、区建管委、区市场监管局、市通信管理局宝山办事处、区通信运营企业）

2.汇总在开展信息公示、协调资源接入和业务开展、处理投诉或举报、开展联合检查以及查处工作中，积极作为、成效显著、解决问题的正面典型案例，并报送市通信管理局。（牵头单位：区数据局；配合单位：各街镇（园区）、区规划资源局、区建管委、区市场监管局、市通信管理局宝山办事处、区通信运营企业）

附件：1.任务分工表

2.市通信管理局对各区的考核表

附件 1

任务分工表

序号	工作安排	负责单位	时间节点
1	完成区常态化管理工作机制建立，形成工作方案。	牵头单位：区数据局； 配合单位：各街镇（园区）、区规划资源局、区建管委、区市场监管局	2024年8月—9月上旬
2	组织工作协调会议，梳理园区及商务楼宇宽带接入及服务情况，形成清单，并动态更新。	牵头单位：区数据局； 配合单位：各街镇（园区）、市通信管理局宝山办事处、区通信运营企业	2024年9月
3	协调区域内园区及商务楼宇管理单位，核查存在问题情况，推动基础电信企业宽带网络资源按需接入工作。	牵头单位：区数据局、各街镇（园区）； 配合单位：区市场监管局	2024年9月—11月
4	协调电信运营企业，核查存在问题情况。	牵头单位：区数据局； 配合单位：市通信管理局宝山办事处	2024年9月—11月
5	落实新建园区及商务楼宇内通信基础设施纳入建设项目的的设计文件，并确保新建园区及商务楼宇施工图设计文件符合国家相关性强制性标准要求。	牵头单位：区规划资源局 配合单位：区数据局、区建管委、市通信管理局宝山办事处	长期

序号	工作安排	负责单位	时间节点
6	推进和落实纳入区建管委安全质量监管的园区和商务楼宇符合国家和本市有关工程建设标准规范和国家强制性技术标准，并确保不得由第三方公司对相关园区和商务楼宇规划红线内的通信配套设施进行投资建设。	牵头单位： 区建管委 配合单位： 区数据局、区规划资源局、市通信管理局宝山办事处	长期
7	通过线上（网上公示）和线下（园区及商务楼宇内醒目位置张贴公示）等多种形式，进行宽带服务信息公示。	牵头单位： 各街镇（园区） 配合单位： 区数据局、区市场监管局	2024年9月
8	对照清单，积极协调和推动存在资源接入或业务开展问题的园区及商务楼宇落实整改，对园区及商务楼宇宽带接入开展联合检查。根据检查情况及投诉信访反映的问题，对违法违规问题进行查处。	牵头单位： 区市场监管局、区数据局； 配合单位： 区规划资源局、区建管委、各街镇（园区）	2024年9月-11月
9	有效处理各类渠道反馈的宽带投诉或举报。根据各类渠道反馈的宽带投诉或举报信息，对违法违规问题按规进行约谈或查处。	牵头单位： 区市场监管局、区数据局； 配合单位： 各街镇（园区）、区规划资源局、区建管委、市通信管理局宝山办事处、区通信运营企业	长期
10	11月底前完成节点工作总结并反馈至区数据局。	配合单位： 各街镇（园区）、区规划资源局、区建管委、区市场监管局、市	2024年11月

序号	工作安排	负责单位	时间节点
		通信管理局宝山办事处、区通信运营企业	
11	对专项工作开展情况进行总结评估，并部署下一步工作安排。	牵头单位： 区数据局； 配合单位： 各街镇（园区）、区规划资源局、区建管委、区市场监管局、市通信管理局宝山办事处、区通信运营企业	2024年11月
12	汇总在开展信息公示、协调资源接入和业务开展、处理投诉或举报、开展联合检查以及查处工作中，积极作为、成效显著、解决问题的正面典型案例，并报送市通信管理局。	牵头单位： 区数据局； 配合单位： 各街镇（园区）、区规划资源局、区建管委、区市场监管局、市通信管理局宝山办事处、区通信运营企业	2024年12月

市通信管理局对各区的考核表

序号	测评事项	测评要求	测评规则	测评分值
1	各区是否建立由相关管理部门及街镇政府组成的园区及商务楼宇宽带服务提升管理工作机制,并常态化开展相关工作	各区明确牵头部门、组织相关管理部门联合市通信管理局各区办事处,与街镇政府建立常态化管理工作机制,制定工作方案,组织工作协调会议,督促和协调园区及商务楼宇管理单位等,落实园区及商务楼宇宽带服务提升工作	各区提供相关工作会议及工作开展文件材料。未建立相关工作机制、未制定工作方案的扣 5 分,未组织相关协调工作的扣 5 分	10
2	各区是否全面准确掌握属地园区及商务楼宇宽带接入及服务情况	各区牵头部门组织相关管理部门、街镇政府,联合市通信管理局各区办事处,梳理园区及商务楼宇宽带接入及服务情况,形成清单,并动态更新	各区于测评方案下发后 1 个月内梳理本区范围内园区及商务楼宇宽带接入及服务情况清单,并进行动态更新。未梳理清单的扣 10 分,清单梳理不完整、不准确、或更新不及时扣 5 分	10

序号	测评事项	测评要求	测评规则	测评分值
3	各区新建园区及商务楼宇通信基础设施是否符合相关工程技术标准规范要求	各区相关管理部门会同通信管理部门，严格按照相关工程技术标准，加强对新建园区及商务楼宇通信基础设施设计及验收把关。新建园区及商务楼宇通信基础设施应确保多家基础电信企业宽带网络资源平等接入	新建园区及商务楼宇不符合相关工程技术标准规范要求，或多家基础电信企业宽带网络资源不能平等接入的，每个项目扣除2分，扣完为止	10
4	各区是否通过线上和线下方式，在本行政区管辖范围内园区及商务楼宇进行宽带服务信息公示	各区通过线上(网上公示)和线下(园区及商务楼宇内醒目位置张贴公示等多种方式,进行宽带服务信息公示	各区以本区范围内全量园区及商务楼宇全部完成信息公示为目标开展工作，按照完成公示的园区及商务楼宇情况，完成60%以上的扣0-5分，完成40%-60%的扣6-10分，完成40%以下的扣11-15分	20
5	各区是否对照属地园区及商务楼宇宽带接入及各服务情况清单协调存在问题的园区及商务楼宇督促整改落实	各区对照清单积极协调和推动存在资源接入或业务正常开展问题的园区及商务楼宇落实整改	各区以本区范围内基础电信企业资源接入和业务开展存在问题的园区及商务楼宇为基础，按照协调资源接入和业务正常开展的情况，完成50%以上问题解决的扣0-5分，完成30%-50%问题解决的扣6-10分，完成30%以下问题解决的扣11-15分	30

序号	测评事项	测评要求	测评规则	测评分值
6	各区是否有效处理各类渠道反馈的宽带服务投诉或举报	各区有效处理各类渠道反馈的宽带服务投诉或举报，无同一园区或商务楼宇被多次反复投诉	同一园区或商务楼宇被反复投诉3次以上未有效解决的，一例扣2分，扣完为止	10
7	各区是否开展联合检查，并对发现的违法违规事项进行查处	各区牵头部门组织相关管理部门积极开展现场联合检查，认真查处发现的违法违规问题	未开展联合检查，或未对违法违规问题进行查处的，一次扣5分，扣完为止	10
8	额外加分项	各区在开展信息公示、协调资源接入和业务开展、处理投诉或举报、开展联合检查以及查处工作中，积极作为、成效显著、解决问题、形成正面典型案例	每有一件正面典型案例加2分，最多加10分	