

# 填表说明

## 一、企业需向省提交的表单

### 1、承诺书

EM-1-1 年检承诺书的扫描件（附件形式上传）

下载模板，法人代表签字并加盖单位公章形成扫描件后，以附件形式上传即可。

### 2、基本情况表单

EM-2-1 基本情况表单-总体情况表

**许可证编号：**按照企业《增值电信业务经营许可证》中的经营许可证编号填写。

**公司名称：**按照《增值电信业务经营许可证》中的公司名称填写。

**组织机构代码证代码：**按照企业《组织机构代码证》中的代码填写。

**企业法人营业执照注册号：**按照企业《企业法人营业执照》中的注册号填写。

**注册住所：**按照企业《增值电信业务经营许可证》中的注册住所填写。

**注册资本：**按照企业《增值电信业务经营许可证》中的注册资本填写。单位：万元。

**有效期限：**按照企业《增值电信业务经营许可证》中的有效日期填写。例如，

2013年06月09日。

**业务种类：**指增值电信业务经营许可证的业务类型。按照企业《增值电信业务经营许可证》中获准经营的增值电信业务种类。

**通信地址：**按照邮政部门认可的企业所在地的地址填写。

**邮政编码：**按照邮政部门发布的企业所在地址的邮政编码填写。

**省、自治区、直辖市：**按照企业工商注册属地的省、自治区、直辖市填写。

**法定代表人：**按照《企业法人营业执照》中的法定代表人姓名填写。

**公司简介：**主要包括公司背景、主营业务、公司规模、员工情况、公司的发展历程、主要业绩、主要客户、公司针对信息化以及行业应用等方面所提供的服务等。公司简介应不少于500字。

**公司性质：**按企业股份比例选择民营或国有控股企业，只要含有外资就应选择外商投资企业。

**公司主营业务：**选择电信和非电信两种。

**公司分支机构总数：**公司分支机构总数请填写公司在各地所建分支机构的总数；其中负责电信业务分支机构数请填写公司分支机构中负责经营电信业务的分支机构数量；

**公司上市情况：**上市公司是指所发行的股票经过国务院或者国务院授权的证券管理部门批准在证券交易所上市交易的股份有限公司。上市地区按照企业股票发行和上市交易所在地区填写。

**营业收入：**指企业经营主要业务和其他业务所取得的收入总额。包括企业(单位)在报告期内生产经营活动中通过销售商品、产品或提供劳务等取得的各种收入。营业收入合计包括“主营业务收入”和“其他业务收入”。根据会计“利润表”中对

应指标的“本期累计数”计算填列。

**电信业务收入**：指企业经营增值电信业务的收入总额。包括从事各种增值电信业务经营和服务活动所获得的收入。（注：不包括其他电信业务收入，如设备或终端销售、承揽电信工程等的收入）

**营业成本**：指企业经营主要业务和其他业务所发生的成本总额。包括企业（单位）在报告期内从事销售商品、提供劳务等日常活动发生的各种耗费。包括“主营业务成本”和“其他业务成本”。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”计算填列。

**电信业务成本**：指企业经营增值电信业务所发生的成本总额。包括企业从事各种增值电信业务经营和服务活动所发生的各种耗费。

**营业税金及附加**：指企业因从事生产经营活动按税法规定缴纳的应从经营收入中抵扣的税金和附加，包括营业税、消费税、城市维护建设税、教育附加等。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”填列。

**销售费用**：指企业销售商品和材料、提供劳务的过程中发生的各种费用，包括保险费、包装费、展览费和广告费、商品维修费、预计产品质量保证损失、运输费、装卸费以及为销售本企业商品而专设的销售机构（含销售网点、售后服务网点等）的职工薪酬、业务费、折旧费等经营费用。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”计算填列。

**管理费用**：指企业为组织和管理企业生产经营活动所发生的费用，包括企业的董事会和行政管理部门在企业经营管理中发生的，或者应当由企业统一负担的各项管理费用。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”计算填列。

**税金**：指企业按照规定从管理费用中支付的房产税、印花税、车船使用税和

土地使用税。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”填列。

**差旅费**：指企业行政管理部门的差旅费，包括市内公出的交通费和外地出差的差旅费。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”填列。

**财务费用**：指企业为筹集生产经营所需资金等而发生的费用，包括企业生产经营期间发生的利息支出（减利息收入）、汇兑损失（减汇兑收益）以及相关的手续费等。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”计算填列。

**利息支出**：指企业短期借款利息、长期借款利息、应付票据利息、票据贴现利息、应付债券利息、长期应付引进国外设备款利息等利息支出减去银行存款等的利息收入后的净额。该指标应填报企业会计报表上的利息净支出。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”填列。

**公允价值变动收益**：指企业的交易性金融资产、交易性金融负债，以及采用公允价值模式计量的投资性房地产、衍生工具、套期保值业务等公允价值变动形成的应计入当期损益的利得或损失。根据会计“利润表”中的“公允价值变动收益”填列，如为净损失以“-”号记。

**投资收益**：指企业确认的投资收益或投资损失，反映企业以各种方式对外投资所取得的收益。根据会计“利润表”中“投资收益”项的“本期累计数”填列。

**营业利润**：指企业从事生产经营活动所取得的利润。即主营业务利润加上其他业务利润，减去销售费用、管理费用、财务费用和资产减值损失，加上公允价值变动净收益和投资净收益后的金额。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”计算填列。计算公式为：
$$\text{营业利润} = \text{主营业务收入} - \text{主营业务成本} - \text{主营业务税金及附加} + \text{其他业务利润} - \text{销售费用} - \text{管理费用} - \text{财务费用} - \text{资产减值损失} + \text{公允价值变动净收益} + \text{投资净收益}。$$

**电信业务利润**：指企业从事增值电信业务经营和服务活动所取得的利润。

**净利润**：指企业在一定时期内的利润总额减去应缴的所得税后的余额，一般也称为税后利润或净收入。根据会计“利润表”中对应项目的本年累计数填写。

**企业所得税**：指企业在本期实现利润按照国家税法规定应上缴的所得税。根据会计“利润表”中对应指标的“本期累计数”填列。

**电信业务缴纳税收总额**：指公司本年度内缴纳的包含所得税和营业税等在内的税收总额。

**应付职工薪酬**：指企业本期因职工提供服务而支付或放弃的所有对价。包括职工工资、奖金、津贴和补贴，职工福利费，医疗保险费、养老保险费、失业保险费、工伤保险费和生育保险费等社会保险费，住房公积金，工会经费和职工教育经费，非货币性福利，因解除与职工的劳动关系给予的补偿，其他与获得职工提供的服务相关的支出。根据会计“资产负债表”中“本期应付职工薪酬”按贷方累计发生额填报。

**资产总额**：指企业拥有或控制的能以货币计量的全部经济资源，包括各种财产、债权和其他权力。资产按照其流动性划分为流动资产、长期投资、固定资产、无形资产、递延资产和其他资产。根据会计“资产负债表”中的“资产合计”项的期末数填写。

**固定资产原价**：指固定资产的成本，包括企业在购置、自行建造、安装、改建、扩建、技术改造某项固定资产时所支出的全部支出总额。根据会计“资产负债表”中“固定资产原价”项目的期末数填列。

**固定资产本期折旧**：指企业在报告期内提取的固定资产折旧合计数。根据会计“财务状况变动表”中“固定资产折旧”项的数值填列。若企业执行 2001 年《企业

会计制度》，根据会计核算中《资产减值准备、投资及固定资产情况表》内“当年计提的固定资产折旧总额”项本期增加数填列。

**电信业务盈亏状况：**公司经营的电信业务的总体盈亏状况；

**从业人员总数：**指报告期末在本企业中工作并取得工资或其他形式劳动报酬的全部人员。

**从事电信业务人员数：**指从事电信业务的人员总数，包括技术人员、管理人员、业务人员等；

**总部办公面积：**指总部办公场所的总面积；

**已核配专用号码：**特指由通信管理部门（信息产业部和地方通信管理局）核发给你公司的 95/96、1066 字头的短号码、其它短号码，或其他专用号码；

**获奖励情况：**指行政管理部门给予的各种奖励情况；

**被处罚情况：**指被各行政管理、司法机关处罚的情况。

## EM-2-2 基本情况表单-股东情况表

### 1、股东名称

指持证公司所有股东名称，上市公司可以将社会股东作为整体填写“社会公众股东”。

### 2、证件号码

填写对应股东的证件号码，境内自然人股东填写 18 位身份证号码，境内法人、中外合资法人填写企业工商执照号码，境外法人填写能证明其资格的证件号码。社会公众股东填写 18 个 0；

### 3. 股东性质

根据股东情况选择。

#### 4. 出资方式

根据股东出资情况选择。

#### 5. 认缴资本

根据股东认缴情况如实填写。

#### 6. 所占比例 ( % )

股东认缴资本占公司注册资本比例。

EM-2-3 基本情况表单-企业法人营业执照副本的扫描件（附件形式上传）

企业法人营业执照副本扫描后上传即可。

### 3、业务情况表单

EM-3-1 业务情况表单-无线寻呼业务表

#### 1、本年度是否开展业务

请选择是或否

#### 2、从事本业务人员数

公司从事本业务的管理及技术人员；

#### 3、已批准经营城市数

经批准经营该业务城市数量；

**4、已开通业务城市数**

目前开展业务的城市数量；

**5、终免用户数**

终身免费使用用户数；

**6、用户总数**

使用公司业务的寻呼用户总数；

**7、主机房地址**

管理控制整个网络的机房地址，一般该机房应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

**8、系统容量**

是指系统同时处理用户的能力；

**9、现用接入号码**

请填写开展业务使用的接入号码

**10、本业务年度收入 ( 万元)**

是指本年度本业务的收入总额；

**11、本业务年度成本 ( 万元 )**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

**12、累计投资额(万元 )**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**13、下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**14、盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**15、业务收入比上年增减（%）**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上年没有数据，可填写为 0。

**16、客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**17、用户投诉量（件）**

指用户 1 年内投诉的总数；

**18、用户投诉回复率（%）**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**19、用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**20、盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**21、特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

**22、下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

**23、主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

EM-3-2 业务情况表单-国内甚小口径终端地球站（VSAT）通信业务表

**1、VSAT 系统设备情况：**

和 VSAT 业务有关的发送和接收设备，说明相关的厂家、型号和主要功能。

**2、租用转发器情况：**

租用的转发器的卫星名称以及租用的带宽总计

**3、小站用户情况：**

根据小站的不同功能填写小站数目。

**4、业务收入：**

向用户提供 vast 通信服务产生的通信业务收入

**5、业务成本：**

主要指经营 vast 业务时租用卫星转发器及其他电信资源等产生的业务成本

**6、企业利润：**

企业经营 vast 业务产生的净利润

**7. 盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**8. 服务项目及特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响

力)等；

#### 9. 下年度业务发展计划

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

#### 10. 主要问题及相关建议

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

### EM-3-3-1 业务情况表单-第二类数据通信业务-固定网国内数据传送业务表

#### 1、业务开通时间

公司开通本业务的时间；

#### 2、从事本业务人员数

公司从事 IPVPN 业务的管理及技术人员；

#### 3、开通业务城市数量

开通业务城市是指已开通本的省市或城市；

#### 4、业务开通城市名称

请列出已开通本业务的城市名称；

#### 5、主控机房地址

管理控制整个 VPN 网络的机房地址，一般该控制中心应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

#### 6、用户数

使用公司该业务的用户总数；

**7、本业务年度收入 ( 万元)**

是指本年度本业务的收入总额；

**8、本业务年度成本 ( 万元 )**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

**9、累计投资额(万元 )**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**10、下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**11、盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**12 业务收入比上年增减 ( % )**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上一年没有数据，可填写为 0。

**13、客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**14、用户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数；

**15、用户投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**16、用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

### 17、盈亏原因分析

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

### 18、特色业务

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

### 19、下年度业务发展计划

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

### 20、主要问题及相关建议

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

## EM-3-3-2 业务情况表单-第二类数据通信业务-无线数据传送业务表

### 1、业务开通时间

公司开通本业务的时间；

### 2、从事本业务人员数

公司从事 IPVPN 业务的管理及技术人员；

### 3、开通业务城市数量

开通业务城市是指已开通本的省市或城市；

### 4、业务开通城市名称

请列出已开通本业务的城市名称；

**5、主控机房地址**

管理控制整个 VPN 网络的机房地址，一般该控制中心应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

**6、用户数**

使用公司该业务的用户总数；

**7、本业务年度收入 ( 万元 )**

是指本年度本业务的收入总额；

**8、本业务年度成本 ( 万元 )**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

**9、累计投资额(万元)**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**10、下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**11、盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**12 业务收入比上年增减 ( % )**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上一年没有数据，可填写为 0。

**13、客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**14、用户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数；

**15、用户投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**16、用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**17、盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**18、特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

**19、下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

**20、主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

EM-3-4 业务情况表单-网络托管业务表

**1、业务开通时间**

公司开通本业务的时间；

**2、从事本业务人员数**

公司从事 IPVPN 业务的管理及技术人员；

### 3、开通业务城市数量

开通业务城市是指已开通本的省市或城市；

### 4、业务开通城市名称

请列出已开通本业务的城市名称；

### 5、主控机房地址

管理控制整个网络的机房地址，一般该控制中心应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

### 6、用户数

使用公司该业务的用户总数；

### 7、本业务年度收入（万元）

是指本年度本业务的收入总额；

### 8、本业务年度成本（万元）

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

### 9、累计投资额(万元)

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

### 10、下年度拟投资额(万元)

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

### 11、盈亏情况

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

### 12 业务收入比上年增减（%）

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上一年没有数据，可填写为 0。

**13、客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**14、用户投诉量（件）**

指用户 1 年内投诉的总数；

**15、用户投诉回复率（%）**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**16、用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**17、盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**18、特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

**19、下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

**20、主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

**1、业务开通时间**

公司开通本业务的时间；

**2、从事本业务人员数**

公司从事 IPVPN 业务的管理及技术人员；

**3、开通业务城市数量**

开通业务城市是指已开通本的省市或城市；

**4、业务开通城市名称**

请列出已开通本业务的城市名称；

**5、主控机房地址**

管理控制整个网络的机房地址，一般该控制中心应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

**6、用户数**

使用公司该业务的用户总数；

**7、本业务年度收入 ( 万元)**

是指本年度本业务的收入总额；

**8、本业务年度成本 ( 万元 )**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

**9、累计投资额(万元 )**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**10、下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

### 11、盈亏情况

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

### 12 业务收入比上年增减（%）

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上一年没有数据，可填写 0。

### 13、客户服务投诉电话

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

### 14、用户投诉量（件）

指用户 1 年内投诉的总数；

### 15、用户投诉回复率（%）

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

### 16、用户投诉主要问题及原因

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

### 17、盈亏原因分析

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

### 18、特色业务

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

### 19、下年度业务发展计划

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

### 20、主要问题及相关建议

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

EM-3-6 业务情况表单-国内因特网虚拟专用网业务表

**1. 主控机房地址**

管理控制整个 VPN 网络的机房地址，一般该控制中心应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

**2. 从事本业务人员数**

公司从事 IPVPN 业务的管理及技术人员；

**3. 业务开通时间**

公司开通 IPVPN 业务的时间；

**4. 开通业务城市数量**

开通业务城市是指已设置 PE 的省市或城市；

**5. 网络资源提供者**

增值电信业务经营者未经许可不得私建基础通信网络。因此，国内 IPVPN 经营者使用组网和出租带宽的资源都应租赁公网资源。按国内电信企业重组后格局填写网络资源提供者。如网络资源还来源于其它方面，请如实填写；

**6. 组网情况**

P 路由器已设置城市名称：是指核心路由器设置的城市名称；

PE 路由器已设置城市名称：是指边缘路由器设置的城市名称；

业务承载网络：请选择采用因特网还是 IP 专网；

已连接 CE 路由器数量：是指截至 12 月 31 日止全网 PE 连接 CE 的总数；

采用主要协议方式：仅指 IPVPN 网络主要使用的协议方式；

P 间带宽：是指组网时核心层，即核心路由器间的带宽；

P 与 PE 间带宽：是指边缘层，即核心路由器与边缘路由器间的带宽，如果有多种带宽，可以分别标出；

**7. 企业用户数：**

是指已签约使用 IPVPN 业务的企业用户；

**8. 已出租带宽总数：**

是指截至 12 月 31 日止，已签约使用 IPVPN 业务的企业用户使用的总带宽；

**9. 已出租 VPN 端口数：**

是指企业计费统计中所指 VPN 端口；

**10. 主要收费方式：**

是指 IPVPN 业务收费的模式，如是按已有的模式收费，划勾选择即可，如与已有的收费模式不同，请填写现行收费方式；

**11. 本业务年度收入 ( 万元 )**

是指本年度本业务的收入总额；

**12. 本业务年度成本 ( 万元 )**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

**13. 累计投资额(万元)**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**14 . 下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**15 . 盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**16 . 业务收入比上年增减 ( % )**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上一年没有数据，可填写为 0。

**17 . 客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**18 . 用户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数；

**19 . 用户投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**20 . 用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**21 . 盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**22 . 特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

### **23 . 下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

### **24 . 主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

## EM-3-7-1 业务情况表单-因特网数据中心业务表

### **1 . 主控机房地址**

管理控制整个网络的机房地址，一般该机房应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

### **2 . 从事本业务人员数**

公司从事本业务的管理及技术人员总数；

### **3 . 业务开通时间**

公司开通本业务的时间；

### **4 . 开通业务城市数量**

开通业务城市数量是指已开通本业务的城市数量；

### **5 . 开通业务城市名称**

开通业务城市名称是指已开通本业务的城市名称；

### **6 . 直接用户总数 ( 个 )**

指与你直接签约的用户总数，不包括你的用户产生的接入用户

**7. 托管主机数量**

指以各种方式托管在你公司的服务器的数量之和。

**8. 机房面积 ( 平方米 )**

指你公司自建或租用的机房面积之和

**9. 可出租面积 ( 平方米 )**

指你公司自建或租用的机房中，除自用部分，可出租的面积

**10. 已出租面积 ( 平方米 )**

指你公司出租出去的机房面积之和，如果没有出租机房空间，则填“0”。

**11. 机房租用用户数 ( 个 )**

指自有服务器、租用你公司机房空间的用户数。如果一个客户同时租用了你公司机房空间，又租用了机位等，应分别填写，下同。

**12. 托管的服务器数量 ( 台 )**

指用户以租用机房空间方式托管在你公司的服务器数量

**13. 机房出租业务收入 ( 元 )**

指你公司通过出租机房空间获得的收入

**14. 标准机柜数量 ( 个 )**

指你公司现有的标准机柜数量之和

**15. 可出租数量 ( 个 )**

指你公司现有标准机柜中，除自用部分，可出租的数量

**16. 已出租数量 ( 个 )**

指你公司出租出去的标准机柜数量之和。

**17. 机柜租用用户数 ( 个 )**

指自有服务器、租用你公司标准机柜的用户数。

**18. 托管的服务器数量 ( 台 )**

指用户以租用机柜方式托管在你公司的服务器数量

**19. 机柜租用业务收入 ( 元 )**

指你公司通过出租标准机柜获得的收入

**20. 可出租机位 ( U )**

指你公司现有机位中，除自用部分，可出租的数量

**21. 已出租机位 ( U )**

指你公司出租出去的机位数量之和。

**22. 机位租用用户数 ( 个 )**

指自有服务器、租用你公司机位的用户数。

**23. 托管的服务器数量 ( 台 )**

指用户以租用机位方式托管在你公司的服务器数量

**24. 主机托管业务收入 ( 元 )**

指你公司通过出租机位获得的收入

**25. 主机数量 ( 台 )**

指你公司所拥有的独立主机总数量

**26. 可出租数量 ( 台 )**

指在你公司所拥有的独立主机中，除自用的外，可供出租的独立主机数量

**27. 已出租数量 ( 台 )**

指你公司出租出去的独立主机数量之和。

**28. 主机租用用户数 ( 个 )**

指自己无主机、租用你公司独立主机的用户数。

**29. 主机租用业务收入 ( 元 )**

指你公司通过出租独立主机获得的收入

**30. 提供虚拟主机的独立服务器数量 ( 台 )**

指你公司用于提供虚拟主机服务的独立服务器的数量总和

**31. 虚拟主机用户数 ( 个 )**

指自己无主机、租用你公司“虚拟主机”的用户数。

**32. 虚拟主机用户收入 ( 元 )**

指你公司通过提供虚拟主机服务获得的收入

**33. 出口带宽 ( Mbps )**

从网络接入提供者处获得的带宽累加

**34. 可出租带宽 ( Mbps )**

指在你公司带宽中，除自用的外，可供出租的带宽

**35. 已出租带宽 ( Mbps )**

指你公司出租出去的带宽之和。

**36. 用户数 ( 个 )**

指租用你公司带宽的用户数。

**37. 业务收入 ( 元 )**

指你公司通过提供带宽出租获得的收入

**38. 租用总带宽 ( Mbps )**

从网络接入提供者处获得的带宽累加。

**39. 设置节点数量 ( 个 )**

指在全国设置的节点数量总和

**40. 用户数 ( 个 )**

指你公司为其提供 CDN 服务的用户数

**41. 业务收入 ( 元 )**

指你公司通过提供 CDN 服务获得的收入

**42. 其它服务收入 ( 元 )**

指安全服务、监控服务、数据备份服务等其他服务

**43. 直接接入网站数量**

公司直接接入的网站数量之和

**44. 已备案网站总数**

在你公司直接接入的网站中已完成备案的网站数量总和

**45. 代为备案网站数**

是指你公司直接接入的网站中由你公司代理备案的网站总数

**46. 备案率**

是指已备案网站总数除以直接接入网站数量的百分比

**47 . 建立信息安全专人专岗负责制**

是指应设立专人负责对所接入网站主办者备案信息的核验，承担所接入的网站备案、规范网站行为及相关信息安全管理工作的。

**48、49 . 建立内部业务管理系统、建立接入网站备案数据库**

指建立公司针对本业务的业务管理系统，建立接入网站备案数据库，实现与部备案信息管理系统对接以及实时数据传送，保证备案信息准确性；

**50 . 本业务年度收入 ( 万元)**

是指本年度本业务的收入总额；

即利用相应的机房设施，以外包出租的方式为用户的服务器等因特网或其他网络的相关设备提供放置、代理维护、系统配置及管理服务，以及提供数据库系统或服务器等设备的出租及其存储空间的出租、通信线路和出口带宽的代理租用和其它应用服务所获得的收入；

**51 . 本业务年度成本 ( 万元 )**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

**52 . 累计投资额(万元)**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**53 . 下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**54 . 盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**55 . 业务收入比上年增减 ( % )**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上一年没有数据，可填写为 0。

**56 . 客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**57 . 用户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数；

**58 . 用户投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**59 . 用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**60 . 盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**61 . 特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

**62 . 下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

**63 . 主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

**EM-3-7-2 业务情况表单-因特网数据中心业务机房设置情况表**

**1. 城市名称**

填写机房设置城市名称。

**2. 所属省份**

填写该城市所属省份。

**3. 机房地址**

填写机房在该市的地址

**4. 机房面积(平方米)**

填写该机房的使用面积

**5. 总接入带宽(Mbps)**

填写该机房的总接入带宽

**6. 标准机架数**

填写该机房的的标准机架数

**7. 服务器数量**

填写该机房放置的服务器数量

**8. 责任人**

填写该机房的管理负责人

**9. 值班电话**

填写该机房的值班电话

**10. 机房来源**

填写该机房的来源，自建还是租用。

EM-3-8-1 业务情况表单-存储转发类业务-语音信箱业务表

**1. 业务开通时间**

公司开通本业务的时间；

**2. 从事本业务人员数**

公司从事本业务的管理及技术人员；

### **3、开通业务城市数量**

是指已开通本业务的城市数量之和；

### **4、业务开通城市名称**

是指已开通本业务的所有城市名称；

### **5、租用中继线数（条）**

是指公司向基础运营商租用的用于开展本业务的中继线数量；

### **6、用户数（户）**

是指使用公司该业务的用户总数；

### **7、总呼叫次数（次）**

是指用于留言、提取留言或进行语音信箱管理所产生的呼叫的总次数；

### **8、总时长（分钟）**

是指用于留言、提取留言或进行语音信箱管理所产生的呼叫的总时长；

### **9、客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

### **10、用户投诉量（件）**

指用户 1 年内投诉的总数；

### **11、用户投诉回复率（%）**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

### **12、用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

### **13、盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

#### 14、服务项目及特色业务

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

#### 15、下年度业务发展计划

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

#### 16、主要问题及相关建议

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

### EM-3-8-2 业务情况表单-存储转发类业务-传真存储转发业务表

#### 1. 主控机房地址

管理控制整个 VPN 网络的机房地址，一般该控制中心应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

#### 2. 从事本业务人员数

公司从事 IPVPN 业务的管理及技术人员；

#### 3. 业务开通时间

公司开通本业务的时间；

#### 4. 业务开通城市名称

请列出已开通本业务的城市名称；

#### 5. 网络资源提供者

增值电信业务经营者未经许可不得私建基础通信网络。因此，国内 IPVPN

经营者使用组网和出租带宽的资源都应租赁公网资源。按国内电信企业重组后格局填写网络资源提供者。如网络资源还来源于其它方面，请如实填写；

#### 6. 组网情况

组网方式：请选择集中式还是分布式；

现用接入号码：请填写开展业务使用的接入号码；

传真存储转发服务器设置城市名称：传真存储转发服务器设置的城市

#### 7、业务发展情况

请分别填写免费注册用户数，收费注册用户数和接收业务量与发送业务量；

#### 8、主要收费方式

采用的主要收费方式；

#### 9、一次接转成功率（%）

一次转接成功与总数之比；

#### 10、业务服务种类

填写主要业务种类，最多填写 6 种即可；

#### 11. 本业务年度收入（万元）

是指本年度本业务的收入总额；

#### 12. 本业务年度成本（万元）

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

#### 13. 累计投资额(万元)

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

#### 14. 下年度拟投资额(万元)

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**15 . 盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**16 . 业务收入比上年增减 ( % )**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上一年没有数据，可填写为 0。

**17 . 客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**18 . 用户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数；

**19 . 用户投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**20 . 用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**21 . 盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**22 . 特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况 ( 收入/用户规模 )，运营模式 ( 合作方 )，业务发展意义 ( 市场影响力/社会影响力 ) 等；

**23 . 下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

**24 . 主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

EM-3-9 业务情况表单-呼叫中心业务表；

**1、业务开通时间**

公司首次开通呼叫中心业务的时间；

**2、从事本业务人员数**

公司从事呼叫中心业务的管理、技术、客服人员总数；

**3、主机房地址**

中心节点的机房地址，一般该机房应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

**4、开通业务省市名称**

开通业务省市名称是指已开通本业务的省、自治区、直辖市名称；

**5、是否经营离岸业务**

公司经营离岸呼叫中心的选择是，否则选否；

**6、是否只用作本公司客服**

如果呼叫中心只做本公司的客服用则选择是，否则选否；

**7、已开通的服务项目**

客服、电视购物等属呼入服务；电话营销、市场调查、客户回访等属呼出服务；座席外包、服务专员出租、系统设备出租、业务外包等属外包服务；人员培训、运营管理、建设顾问等属顾问咨询；如选其他，请进行简要描述。

## 8. 企业用户数 ( 个 )

指公司呼叫中心业务各行业的企业用户数量，如果公司的呼叫中心业务只做本公司的客服用，则这里填写“1”；如果是订票订酒店等，这里填写已与本公司发生帐务往来的宾馆酒店、航空公司、演出场所的企业数量；

## 9. 年度业务收入 ( 万元 )

是指公司本年度经营呼叫中心业务的年度收入，如果公司的呼叫中心业务只做本公司的客服用，则这里填写“0”。

## 10. 呼叫中心基本情况 ( 不含虚拟呼叫中心 )

指传统呼叫中心业务情况，不包含虚拟呼叫中心；

### 10.1. 企业用户数 ( 个 )

指使用公司传统呼叫中心业务的企业用户数量，规则同上；

### 10.2. 已建座席数 ( 个 )

指公司传统呼叫中心业务所建立的实际座席数量；

### 10.3. 出租座席数 ( 个 )

指公司传统呼叫中心业务已出租的座席数量；

### 10.4. 拟建座席数 ( 个 )

指公司传统呼叫中心业务计划下一年度拟再建设的座席数量；

### 10.5. 呼入总次数 ( 次 )

公司一年内传统呼叫中心业务呼入的电话总次数。

### 10.6. 呼出总次数 ( 次 )

公司一年内传统呼叫中心业务呼出的电话总次数。

## 11. 虚拟呼叫中心

指公司虚拟呼叫中心业务开展情况；

**11.1. 企业用户数 (个)**

指使用公司虚拟呼叫中心业务的企业用户数量，规则同上；

**11.2. 出租座席数 (个)**

指公司虚拟呼叫中心业务所出租的座席数量；

**11.3. 呼入总次数 (次)**

公司一年内虚拟呼叫中心业务呼入的电话总次数。

**11.4. 呼出总次数 (次)**

公司一年内虚拟呼叫中心业务呼出的电话总次数。

**12. 现用接入号码**

指公司经营呼叫中心业务使用的接入号码；

**13. 本业务年度收入 (万元)**

是指本年度呼叫中心业务的收入总额，如果公司的呼叫中心业务只做本公司的客服用，则这里填写“0”；

指受企事业单位委托，利用与公用电话网或因特网连接的呼叫中心系统和数据库技术，经过信息采集、加工、存储等建立信息库，通过固定网、移动网或因特网等公众通信网络向用户提供有关该企事业单位的业务咨询、信息咨询和数据查询等服务所获得的收入；

**14. 本业务年度成本 (万元)**

是指本年度用于呼叫中心业务的各项费用支出总额；

**15. 累计投资额(万元)**

是指历年公司用于呼叫中心业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**16 . 下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于呼叫中心业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**17 . 盈亏情况**

是指公司运营呼叫中心业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**18 . 业务收入比上年增减（%）**

公司呼叫中心业务收入与上年相比增加或减少的百分比，如果是减少，请在前面加负号；如果上一年没有数据，可填写为 0。

**19 . 客户服务投诉电话**

指用户使用呼叫中心业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**20 . 用户投诉问题解决率（%）**

指已解决的用户投诉数量与用户投诉总量的比例，注意这里所说的用户投诉是指本公司经营呼叫中心业务的企业用户对本公司呼叫中心业务的投诉；

**21 . 用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**22 . 盈亏原因分析**

分析造成公司本年度呼叫中心业务盈亏的原因；

**23 . 服务项目及特色业务**

公司呼叫中心业务所开通的服务项目以及比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

**24 . 下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展呼叫中心业务的计划；

## 25 . 主要问题及相关建议

可以描述公司在经营呼叫中心业务中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

### EM-3-10 业务情况表单-因特网接入服务业务表

#### 1、主控机房地址

管理控制整个网络的机房地址，一般该机房应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

#### 2、从事本业务人员数

公司从事本业务的管理及技术人员总数；

#### 3、业务开通时间

公司开通本业务的时间；

#### 4、开通业务城市数量

开通业务城市数量是指已开通本业务的城市数量；

#### 5、开通业务城市名称

开通业务城市名称是指已开通本业务的城市名称；

#### 6、接入骨干网名称

增值电信业务经营者未经许可不得私建基础通信网络。因此，经营者使用组网和出租带宽的资源都应租赁公网资源。按国内电信企业重组后格局填写网络资源提供者。如网络资源还来源于其它方面，请如实填写；

#### 7 . 租用带宽(M)

是指租用因特网骨干网的总带宽；

**8. 拨号上网用户数**

指使用公司拨号上网业务用户的总数；

**9、拨号上网总时长 ( 小时 )**

是指所有用户拨号上网的时长总和；

**10、拨号上网接入号码**

拨号上网业务使用的接入号码；

**11、专线接入用户总数(户)**

使用公司专线业务的用户总数；

**12、不同接入方式的专线用户数**

公司分别采用 DDN、PCM、ATM、帧中继和其它接入方式的专线用户数量；

**13、宽带接入用户总数(万户)**

使用公司宽带接入业务的用户总数；

**14、不同接入方式的宽带用户数**

公司分别采用 LAN、WLAN、XDSL 和其它接入方式的宽带用户数量；

**15、接入网站数**

是指为多少网站提供了因特网接入服务；

**16、已备案总数**

是指公司接入的网站中已经按规定备案的网站数量；

**17、其中代为备案**

是指公司接入的网站中由公司协助办理备案的网站数量；

**18、备案比例 ( % )**

是指公司接入的网站中已经按规定备案的网站数量占接入网站总数比例；

**19、建立信息安全专人专岗负责制**

是指应设立专人负责对所接入网站主办者备案信息的核验，承担所接入的网站备案、规范网站行为及相关信息安全管理工作的。

**20、建立内部业务管理系统、建立接入网站备案数据库**

指建立公司针对本业务的业务管理系统，建立接入网站备案数据库，实现与部备案信息管理系统对接以及实时数据传送，保证备案信息准确性；

**21、本业务年度收入（万元）**

是指本年度本业务的收入总额；

指利用接入服务器和相应的软硬件资源建立业务节点，并利用公用电信基础设施将业务节点与因特网骨干网相连接，为各类用户提供接入因特网服务所获得的收入；包括为英特网信息服务（ICP）企业等利用因特网从事西诺西内容提供、网上交易、在线应用等提供接入因特网的服务，以及为普通上网用户等需要上网获得相关服务提供接入因特网的服务所获得的收入。

**22、本业务年度成本（万元）**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

**23、累计投资额(万元)**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**24、下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**25、盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**26、业务收入比上年增减 ( % )**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上一年没有数据，可填写为 0。

**27、客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**28、用户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数；

**29、用户投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**30、用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**31、盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**32、特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

**33、下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

**34、主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议

EM-3-11-1 业务情况表单-信息服务业务-固定网电话信息服务业务表

**1 . 接入运营商网络**

公司经营本业务接入和负责代收费的基础运营商名称

**2、从事本业务人员数**

公司从事本业务的管理及技术人员总数；

**3 . 业务开通时间**

公司开通本业务的时间；

**4 . 开通业务城市数量**

开通业务城市数量是指已开通本业务的城市数量；

**5 . 开通业务城市名称**

开通业务城市名称是指已开通本业务的城市名称；

**6 . 现用接入号码**

指公司经营本业务使用的接入号码；

**7 . 接入号码拓展情况**

指公司后几位号码打开后的使用情况，按拓展号码、号码用途和号码使用者分别填写；

**8 . 租用中继线数 ( 条 )**

指公司向基础运营商租用的用于开展本业务的中继线数量；

**9、客服座席数 ( 个 )**

指公司为用户提供咨询和投诉服务的座席数量；

**10、座席总数 ( 个 )**

指公司为用户提供服务的座席总数，不包含客服座席数量；

**11、其中人工坐席数 ( 个 )**

指公司为用户提供人工服务的座席总数，不包含客服座席数量；

**12、总呼叫次数 ( 次 )**

公司本年度用户呼叫的总次数；

**13、其中人工呼叫次数 ( 次 )**

指公司本年度内人工服务的呼叫总次数；

**14、总通话时长 ( 分钟 )**

与总呼叫次数对应的公司本年度用户呼叫的总时间；

**16 . 本业务年度收入 ( 万元)**

是指本年度本业务的收入总额；指企业通过固定通信网络为固定电话用户提供语音信息服务、各类资讯信息的查询和浏览、固定电话支付等业务所获得的收入。

**17 . 本业务年度成本 ( 万元 )**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

**18 . 累计投资额(万元 )**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**19 . 下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**20 . 盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**21 . 业务收入比上年增减 ( % )**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上一年没有数据，可填写为 0。

**22 . 用户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**23 . 用户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数；

**24 . 用户投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**25 . 用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**26 . 盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**27 . 特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

**28 . 下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

**29 . 主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

EM-3-11-2 业务情况表单-信息服务业务-移动网（含无线市话）信息服务业务

**1 . 主控机房地址**

管理控制整个网络的机房地址，一般该机房应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

**2 . 从事本业务人员数**

公司从事本业务的管理及技术人员总数；

**3 . 开通业务省市数量**

开通业务省市数量是指已开通业务的省或直辖市数量；

**4 . 开通业务省市名称**

开通业务省市名称是指已开通业务的省或直辖市名称；

**5 . 平台设置城市及服务器托管单位**

要填写公司在哪些城市设立信息平台，并填写服务器托管的单位；

**6 . 业务开通时间**

公司开通本业务的时间；

**7 . 是否大区制**

按公司管理实际情况选择公司“是”或“否”按大区制管理，仅针对移动信息服务业务；

**8 . 现用业务接入号码**

特指由通信管理部门（信息产业部和地方通信管理局）核发给你公司的用于移动信息服务的短号码（如 1066xxxx,1062xxxx 等）。

## 9 . 接入运营商网络

公司经营本业务接入与合作的基础运营商名称；

## 10 . 移动网信息服务业务量和业务收入统计

### 10 . 1 . SMS

分别填写 SMS 业务包含定制用户在内的发送总的条数；定制用户数；该项业务收入，即提供互联网平台或移动终端发起的点对点、点对多点的 SMS 短信业务所获得的收入；

### 10 . 2 . WAP

分别填写 WAP 业务含包月用户在内的总的下载次数；包月用户数；该项业务收入；

### 10 . 3 . MMS

分别填写 MMS 业务包含包月用户在内的发送总的条数；包月用户数；该项业务收入；

### 10 . 4 . CRBT

分别填写 CRBT 业务含定制用户在内的总的下载次数；定制用户数；该项业务收入；

### 10 . 5 . JAVA/BREW

分别填写 JAVA/BREW 业务的下载次数；该项业务收入；

### 10 . 6 . LBS

分别填写 LBS 业务的查询次数；该项业务收入；

### 10 . 7 . IVR （合作业务）

IVR 属于与基础运营商合作业务，请填写本公司该项业务的总的通话时长，

该项业务分成后公司应得收入；

#### 10.8. 其他

除以上所列业务外其他业务情况，分别填写业务量和业务收入；

#### 11. 本业务年度收入 (万元)

是指本年度本业务的收入总额；

指通过移动互联网向手机用户提供短信、彩信、WAP、铃声下载、游戏、娱乐、商业信息和定位信息等信息服务所获得的收入。含无线市话信息服务所获得的收入；

#### 12. 本业务年度成本 (万元)

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

#### 13. 累计投资额(万元)

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

#### 14. 下年度拟投资额(万元)

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

#### 15. 盈亏情况

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

#### 16. 业务收入比上年增减 (%)

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上年没有数据，可填写为 0。

#### 17. 客户服务投诉电话

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

#### 18. 用户投诉量 (件)

指用户 1 年内投诉的总数；

#### 19 . 用户投诉回复率 ( % )

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

#### 20 . 用户投诉主要问题及原因

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

#### 21 . 盈亏原因分析

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

#### 22 . 特色业务

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

#### 23 . 下年度业务发展计划

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

#### 24 . 市场问题及相关建议

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议

### EM-3-11-3 业务情况表单-信息服务业务-互联网信息服务业务表

#### 1 . 从事本业务人员数

公司从事本业务的管理及技术人员总数；

#### 2 . 业务开通时间

公司开通本业务的时间；

**3. 公司是否申请有注册商标**

根据实际情况选择公司是否有注册商标

**4. 本公司是否为注册商标的持有人**

根据实际情况选择公司是否为注册商标持有人

**5. 网站名称**

填写公司为用户提供互联网信息服务的网站名称和网址；

**6. 公司所属的所有网站域名**

列出属于公司的所有网站一级域名；

**7. IP 地址**

公司使用的主要的 IP 地址；

**8. 接入服务提供商**

填写公司接入因特网的公司名称；

**9. 服务器托管单位**

填写服务器托管单位及服务器所在地址

**10. 网站接入方式**

请在接入方式前打勾；

**11. 前置审批业务**

请在选择项前打“√”；

**12. 服务项目**

广告业务：指以互联网为载体发布广告，通过网络传递到互联网用户；

网络游戏：指依托于互联网进行的游戏；

有偿信息：指互联网用户需要付费才能阅读或下载电子信息；

电子商务：指提供互联网技术平台，以促成用户商务贸易活动的服务；

电子邮箱：指通过网络电子邮局为网络客户提供的网络交流电子信息空间的服务；

搜索引擎：对互联网上的信息资源进行搜集整理，为用户提供信息“检索”服务；

即时通信：指用户可以通过互联网平台进行在线信息交换的服务；

其他：无法纳入前几类的业务分类计为其他。

## 12、分项业务收入（万元）

请在各项服务对应表格内填写该项服务的收入；收入是指贵公司在本年度年1月1日-12月31日期间由各项互联网信息服务业务产生的收入；

**网络广告业务收入**指企业在互联网上提供广告服务所获得的收入。包括在网站、网站联盟、网络软件、游戏门户、即时通信视窗、社区等空间，提供横幅广告、文字链接、多媒体广告、嵌入式广告、电子邮件广告等多中方式的广告业务收入。不包括由搜索引擎产生的广告收入以及电子商务交易相关的广告收入。

**网络游戏业务收入**指企业运营网络游戏服务所获得的直接收入。包括游戏计时收费、虚拟物品收费、道具收费，以及增值服务收费等多种方式的收入。不包括游戏业务带来的广告收入，以及分销其他企业运营的网络游戏所获得的收入（如分销游戏点卡等）。

**电子商务业务收入**指运营电子商务网站的企业通过网站提供电子商务交易过程中相关服务所获得的收入。包括发布与查看供需信息收费，交易佣金或提

成，会员费，平台使用费、商品登录费、质量保证金、仓储或物流服务收费等，商品搜索竞价排名收费、推荐展示位相关收费，广告收入，第三方支付服务收费，增值服务收费等各种服务收费所获得的收入。不包括商品或服务的交易额。( 电子商务销售额/交易额指企业通过电子商务达成商品或服务的交易的总金额 )。

**搜索引擎业务收入**指企业对因特网上的信息资源进行搜集整理，为用户提供因特网上信息检索服务所获得的收入。包括引擎广告收入、网址导航收入、提供搜索引擎技术服务所获得的收入等。不包括电子商务网站内搜索所产生的相关收入。

### **13、分项业务用户数 ( 万户 )**

请在各项服务对应表格内填写该项服务的用户数 ;用户数是指截至本年度 12 月 31 日，为贵公司各项互联网信息服务业务带来收入的用户数量；

### **14、与去年相比增长 ( % )**

请在各项服务对应表格内填写该项服务与去年相比的增长率；与去年相比增长是指本年度比上一年度的增长百分比。如果上一年度没有数据，可填写为 N/A。

### **15 . 本业务年度收入 ( 万元)**

是指本年度本业务的收入总额；

指通过因特网向上网用户提供在线信息和数据检索等信息服务所获得的收入。包括网络广告、网络游戏、电子商务、有偿信息、电子邮箱和搜索引擎等信息服务所获得的收入；

**16 . 本业务年度成本 ( 万元 )**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额 ;

**17 . 累计投资额(万元)**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额 ;

**18 . 下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算 ;

**19 . 盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况 , 选择盈、亏、平之一打勾 ;

**20 . 业务收入比上年增减 ( % )**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比 ; 如果上年没有数据 , 可填写为 0。

**21 . 客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话 ;

**22 . 户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数 ;

**23 . 投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例 ;

**24 . 户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题 , 同时将产生问题的原因加以分析 ;

**25 . 亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因 ;

**26 . 特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

#### **27. 下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

#### **28. 主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

EM-3-12 业务情况表单-国内通信设施服务业务（网络元素出租出售业务）表

#### **1、业务开通时间**

公司开通本业务的时间；

#### **2、从事本业务人员数**

公司从事 IPVPN 业务的管理及技术人员；

#### **3、开通业务城市数量**

开通业务城市是指已开通本的省市或城市；

#### **4、业务开通城市名称**

请列出已开通本业务的城市名称；

#### **5、主控机房地址**

管理控制整个网络的机房地址，一般该控制中心应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

**6、用户数**

使用公司该业务的用户总数；

**7、本业务年度收入 ( 万元)**

是指本年度本业务的收入总额；

**8、本业务年度成本 ( 万元 )**

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

**9、累计投资额(万元 )**

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

**10、下年度拟投资额(万元)**

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

**11、盈亏情况**

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

**12 业务收入比上年增减 ( % )**

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上年没有数据，可填写为 0。

**13、客户服务投诉电话**

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**14、用户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数；

**15、用户投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**16、用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

#### **17、盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

#### **18、特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

#### **19、下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

#### **20、主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

### EM-3-13 业务情况表单-卫星转发器出租出售业务表

#### **1、业务开通时间**

公司开通本业务的时间；

#### **2、从事本业务人员数**

公司从事 IPVPN 业务的管理及技术人员；

#### **3、开通业务城市数量**

开通业务城市是指已开通本的省市或城市；

#### 4、业务开通城市名称

请列出已开通本业务的城市名称；

#### 5、主控机房地址

管理控制整个网络的机房地址，一般该控制中心应承担认证、计费、管理、安全控制、数据库集中管理等功能。

#### 6、用户数

使用公司该业务的用户总数；

#### 7、本业务年度收入（万元）

是指本年度本业务的收入总额；

#### 8、本业务年度成本（万元）

是指本年度用于该业务的各项费用支出总额；

#### 9、累计投资额(万元)

是指历年公司用于该业务软硬件购置、机房建设等投资的累计额；

#### 10、下年度拟投资额(万元)

是指下年度用于该业务软硬件购置、机房建设等投资总数的预算；

#### 11、盈亏情况

是指公司运营本业务盈利情况，选择盈、亏、平之一打勾；

#### 12 业务收入比上年增减（%）

公司本业务收入与上年相比增加或减少的百分比；如果上年没有数据，可填写为 0。

#### 13、客户服务投诉电话

指用户使用本业务中发现问题或出现争议等情况时的投诉电话；

**14、用户投诉量 ( 件 )**

指用户 1 年内投诉的总数；

**15、用户投诉回复率 ( % )**

指公司对用户投诉处理回复数量占总投诉量的比例；

**16、用户投诉主要问题及原因**

指用户投诉中占较多数量的问题，同时将产生问题的原因加以分析；

**17、盈亏原因分析**

分析造成公司本年度本业务盈亏的原因；

**18、特色业务**

公司本业务中比较有特色的业务介绍，包括：技术实现方式，市场情况（收入/用户规模），运营模式（合作方），业务发展意义（市场影响力/社会影响力）等；

**19、下年度业务发展计划**

简要介绍一下公司下年度发展本业务的计划；

**20、主要问题及相关建议**

可以描述公司在经营中遇到的困难，也可以是市场竞争中普遍存在的问题或者感觉到的政府在监管中存在的问题，并提出相关建议。

## 4、调查问卷

EM-4-1 企业调查问卷

根据公司实际情况如实填写即可

## 5、涉及整改的还需提交整改报告

EM-5-1 整改报告书（附件形式上传）

### 1、整改原因

直接填写你公司被整改的原因；

### 2、原因分析及情况说明

说明你公司为何产生上述问题。

### 3、改正措施

说明你公司采取了哪些措施改正问题。

### 4、改正效果

说明你公司被责令整改的问题是否已改正。