

北京移动78元套餐,包月50分钟语音、10G流量;上海电信30元套餐,包月100分钟语音、10G流量。不同地区、不同运营商的套餐设置竟然有这么大差别,你有没有想过“携号转网”呢?

《政府工作报告》提出,在全国实行“携号转网”。紧接着,工业和信息化部部长苗圩给出期限:年底前要实现所有

手机用户自由“携号转网”。用户对一家公司不满意了,可以带着手机号码选择另外一家提供服务。

对于“携号转网”,消费者有哪些期待?“携号转网”落地后,会如何影响当前的运营商市场格局?真正让用户“携得了、转得快、用得好”,应当在哪些方面发力?

携号转网将至 你会“倒戈”吗?



息……

“一轮折腾下来,感觉是在自找麻烦。”吴丹感叹,尽管前后折腾了一两个月,还是留了不少“后遗症”,“现在使用打车软件支付费用,每次都需要手动输入验证码,都是换号惹的祸。”

这次不太舒服的换号经历背后是一道转网和换号之间的“死循环”:想要转网,就必须变更手机号码,一旦变更手机号码,就要花费大量时间和精力应付繁琐的操作流程,在移动互联网时

经历了9年的“长跑”。为何如此难?

工信部原副部长、现任国家发改委副主任罗文曾表示,携号转网并不像大家想得那么容易、简单。在试点过程中发现了很多问题,其中一个问题就是牵涉到电信运营商之间的结算,还有技术感受方面的问题。

2010年11月,第一批“携号转网”试点在天津、海南启动。到2014年9月,“携号转网”试点进一步扩大到江西、湖北和云南。

9年“长跑” 想说爱你不容易

代,绑定的程序越来越多,在高企的换号成本下,不少用户宁愿继续使用不合理的手机套餐,也不敢轻易换号。

转网换号既成痛点,便有了“携号转网”的需求。

所谓携号转网,是指一家移动通信运营商的用户,无需改变自己的号码,就可以携带原来的号码转成另一家电信运营商的用户,并享受其提供的各种服务。

看似一个网络切换的问题,但却

此后,工信部发文要求,电信运营商对验证码类的非自营非定制类短消息开放网间转发。同时发布《移动电话用户携号转网试验管理办法》,明确列出申请办理携号转网应当满足的条件,并要求企业不得擅自增设办理条件,人为设置阻碍用户携转,同时禁止利用携号转网开展不正当竞争,扰乱市场环境。

境。云南市民王国兴便是最初试点的受益者。作为某运营商的老用户,王国兴去年开始经常下乡扶贫,接打的电话多,信号问题一直困扰着他,由于不习惯使用双卡手机,经同事介绍,他决定携转另一家运营商。

“去年9月先到某运营商营业厅申请转出,再到另一家运营商营业厅办理转入,申办过程比较快捷,但到11月才正式转过来。”王国兴直言,转网过程中需要对接两头的营业厅多少有些麻烦,另外生效时间仍然有待改进。

2018年12月1日起,根据工业和信息化部对号码携带工作的整体部署,天津、海南、江西、湖北、云南五省(市)各电信运营商推出新业务受理流程。

相比老流程,在新流程下,用户办理完携转业务后1个小时内即可携转到新的网络中,缩短了转网生效时间。

通过一年的试点推广,新流程让更多用户实现了携号转网。中国信通研究院公布的数据显示,截至2018年12月底,累计“携号转网”用户167万人次,其中2018年新增63万人次,同比增长62%。

对于一些有过更换运营商经历的用户来说,转网换号曾是件让人头痛的事。“当初动了变更运营商的念头,主要因为原来的运营商流量费太高。”去年,北京市民吴丹下决心换个新手机号。

决心易下,操作起来却困难重重。在吴丹的微信朋友圈里,晒出了换号后的一系列“尾巴工程”:手上的银行卡要挨家排队去柜台申请更换绑定的手机号、手机上的应用程序逐一更换后台信

全面竞争 既是挑战更是机遇

那么,携号转网全国推行后对电信运营商的影响有多大?会不会改变中国移动一家独大的局面?

电信行业专家付亮称,即使携号转网在全国落地,也难改变目前的格局。况且中国移动还会采取积极的应对措施,不过这对中国移动保持盈利增长会有不小的影响。

最近,许多市民均收到中国移动发来的信息,称无偿赠送老用户6—10个G不等的流量。中国移动挽留老用户的用意昭然若揭。

而根据工信部2016年6月底的统计数据,开展携号转网试点的5个省共有超过45万用户使用号码携带服务。其中,中国电信携入16.8万,携出6.6万;中国移动携入16.2万,携出25万;中国联通携入14.7万,携出16.1万。

虽然中国移动的用户流失率最高,但从总体格局来看,这几年来,三大电信运营商的市场份额并无太大变化。

根据2018年12月公布的用户数字显示,中国移动继续保持自己在移动、固网两个领域的优势,移动用户数达9.25亿,宽带用户数达1.57亿;中国电信的移动用户数为3.03亿,宽带用户数为1.46亿;中国联通移动用户数为3.15亿,宽带用户数为8088万。

在付亮看来,携号转网全国实施后,给了用户再次选择电信运营商的机会,对电信运营商既是机遇,也是挑战。“携号转网在一定程度上必然会促进市场竞争,提高行业整体服务水平。从我国前期试验及国际普遍情况来看,最终用户一定流向网络好、服务好、资费低的电信运营商,有利于推动电信运营商降低套餐资费,提升已有用户的服务体验。”

“携号转网确实给予用户更多的自由,并能加剧运营商竞争,而且这项业务在技术上也不存在什么难点,远景可期。”上海电信研究院一位业内人士说,目前世界上已有数十个国家可携号转网,而中

国的试点启动,标志着号码的“所有权”从运营商转移到用户手中,号段交易进入“市场经济时代”。

实施携号转网后,号码的所有权发生了转变,用户在与运营商的交易过程中,将拥有新的市场地位。“结果不难想象,为争取用户,三大运营商之间将迎来真正的全面的服务竞争,市场也会得到重新洗牌和平衡。”这位业内人士说,他相信携号转网会给中国移动通信行业,带来良性的影响。

“携号转网”涉及面广,复杂程度高,大量用户在各运营商之间来回转换,对运营商来说无疑有难度。”对此,中国联通研究院院长张云勇指出,一方面运营商自身需要进行技术改造,另一方面还涉及互联网公司相关服务的同步实现。经过多方努力,现在已具备了全国推广的基础条件。

从时间表来看,如今距离年底实现所有手机用户“携号转网”还有半年多时间,各大运营商目前在做哪些准备?

中国移动方面介绍,目前已建立“携号转网”工作领导小组,统筹协调各方资源,尽快完成网络建设和系统改造准备工作,保障并督促相关项目顺利推进。

中国联通集团有限公司相关负责人表示,目前正在抓紧制定“携号转网”全国推广技术方案,组织网络和支撑系统建设和开发,并进行业务开放准备、营业人员和业务人员的培训等,确保今年在全国开展“携号转网”服务。

“全面推行‘携号转网’,既是挑战更是机遇。”中国移动集团有限公司有关负责人指出,中国移动会以此“携号转网”实施为契机,从资费、品质、服务、应用等方面全面优化服务水平,为用户提供更便捷、优质和丰富的通信信息服务。



落地见效 确保“转得快”“用得好”

“携号转网”来了,你会带着号码去转网吗?”

吃过换号的苦,吴丹的回答直截了当:“肯定会!”

面对长期以来用户积累的转网需求,如何才能确保用户“携得了、转得快、用得好”?

付亮认为,“携得了”就要在系统技术上做好保障;“转得快”就要优化流程,让用户想转就转;“用得好”就应确保用户转网后能正常使用。

要真正让广大用户从“携号转网”服务中有多更多获得感,除了加强技术保障之外,更要织密制度管理网。

日前,工信部印发《关于2019年信息通信行业行风建设暨纠风工作的指导意见》,明确要深化“携号转网”业务规范办理,不得擅自增设办理条件、人为设置障碍,不得利用“携号转网”实施恶性竞争行为。

“过去用户想要办理运营商转出时,营业员会想方设法挽留用户,包括使用合理和不合理的合同条款,如增加套餐合约有效期、免费赠送服务制造转出障碍等。”付亮建议,相关部门不妨引入“负面清单”制,制定不能转网的合约清单,合约周期朝着最小时间限制设置,在清单之外,其余情况皆可转网,从而最大程度保护用户转网自由。

“携号转网”全面落地后,意味着三大运营商将开放通信套餐的自由流转。面对全

国各地数以万计的资讯套餐,消费者如何才能获取真正适合自己的资讯套餐?

对此,业内人士表示,工信部对在售“清单式”公示已有相关要求,套餐信息将会在线上、线下渠道进行公示,用户可以通过营业厅、网上营业厅、手机短信等多个渠道获取相关信息,从而进行“优中选优”。

需要注意的是,近年来,随着手机购置率的提升和双卡双待手机的不断普及,用户的转网需求在一定程度上被替代满足。在这种情况下,不少人关心,此次“携号转网”在全国落地的效果将会怎样?

“要理性评估此次‘携号转网’的市场效果。”业内人士指出,有预测表明,当移动手机用户的渗透率(每百人拥有的手机号码)在60%左右时,“携号转网”的市场需求最为强烈,在双卡双号的带动下,目前我国移动手机用户渗透率已达110%,也就是说,在过去几年,消费者转网的需求已得到相当程度的满足。因此,“携号转网”落地后,应该不会出现某家运营商用户大量转出的情况。

付亮认为,全面“携号转网”更大的意义在于重塑运营商与用户之间的关系,让运营商更好地服务用户。“对用户而言,可选范围更大、自由度更高,可以根据自身需要选择一家合适的运营商,而不再需要停机保号;对运营商来说,有利于促进其梳理套餐设置,主动取消不合理的套餐,优化网络环境,提升服务质量。”

相关链接

申办携号转网的资格

1. 未在合约期;首先,想要办理携号转网,需要确保你的手机号不在合约内,像“购机送话费”“预存100元分月返还”这种活动都不能有。当然如果办理了除基础套餐以外的其他业务,像是开通了亲情号、加入网龄升级、绑定宽带的号码,都不能办理。需取消所有业务,或者等活动到期后才能办。
2. 你要办理转网的号码不可以处于欠费或是停机的状态;
3. 必须得是实名认证的用户,且是本人使用的;
4. 两次转网的时间间隔至少是120日(自然日);
5. 据不完全统计,校园卡用户、未解绑VOLTE服务的用户等均不可办理携号转网;另外,手机“靓号”持有者,或也不能办理携号转网。

如何办理携号转网

- 方法一
 1. 编辑短信“SQXZ#姓名#证件号码”发送给当前运营商,你会收到一个授权码;
 2. 带着授权码短信和身份证到你转入的运营商营业厅办理,而且得在号码归属地的营业厅。
- 方法二
 1. 带上身份证和手机卡去你所需要转入的营业厅,比如你要移动转联通,就去联通的营业厅申请办理;
 2. 然后转入方会在电脑上提出转出申请,转出方如果没有问题,审核通过;
 3. 最后转入方会和你签订入网协议办理新手机SIM卡,一般没有问题的话第二天凌晨三点就会生效。



张瑜:在“携号转网”上,运营商其实更应打好“先手牌”。开放,当然意味着眼前利益的削减,但是有压力才有动力。迎接竞争、压缩成本、提高效率、通过调整做得好的运营商未来更有可能实现用户增长、利润回升。

谢瑞瑞:“携号转网”难的根源是各运营商为维护自己核心利益和客户资源而设置障碍,违反了“遵循方便用户、公开公平、诚信自愿”原则,且在短期从中获利,但长此以往,忽视用户体验、反大势而为之,只会“画地为牢”,导致用户“弃之而去”的“双输”局面,更不利于促进市场竞争、行业创新与产业可持续发展。

马涤明:运营商给“携号转网”设置的障碍,主要是霸王条款、侵犯消费者知情权等问题。这方面,用户个体维权成本较高,行政主管部门和消协应主动作为,共同促进“携号转网”业务试点工作圆满结束,让广大消费者早日享受国家政策和市场竞争的红利。

高扬:对于符合条件却不敢转网的消费者,有关部门也应积极作为,加强信息公开。试点工作开展、运行状况如何,遇到了哪些应有完整的数据统计等情况都应公开,增加消费者的信息来源。

长城网:从长远来看,“携号转网”无论是对消费者、运营商还是整个社会都是好处多多。作为电信运营商应该“顺势而为”,与其担心短期内用户流失而设置转网门槛,不如想方设法升级自身的技术、服务,以吸引更多的消费者。相信只要服务好,消费者们总会“买账”的。

