

# 河南携号转网服务昨日启动

## 手机用户可以携号在三大运营商之间自由切换

本报讯(郑报全媒体记者 徐刚领)工信部27日召开携号转网启动仪式,27日起,携号转网正式在全国提供服务。用户号码保持不变,符合条件可自由选择移动、联通、电信等运营商。电信业务经营者不得干涉用户自主选择。

昨日,记者从河南省通信管理局获悉,按照工业和信息化部统一部署,自11月27日起,我省移动通信用户“携号转网”服务正式开始提供。这标志着我省手机用户可以携号在三大运营商之间自由切换。

据悉,申请办理携号转网的用户可以发送“CXXZ#姓名#证件号码”至10086(移动)、10010(联通)、10001(电信)进行查询。发送“SQXZ#姓名#证件号码”至10086(移动)、10010(联通)、10001(电信)获取携转授权码。

携带本人有效身份证和授权码前往拟转入的电信运营公司当地营业厅办理入网手续。具体事宜可咨询各电信运营公司客服热线。

据了解,试运行期间,河南已有4507位用户转网成功。

## 携号转网,“说转就转”能轻易实现吗?

### “在网协议”没到期怎么办?

工信部明确规定,现阶段携号转网服务不包含物联网用户号码、卫星移动用户号码和移动通信转售用户号码。记者调查发现,上述范围外的很多号码在携转过程中“遭遇”波折。其中,“在网约定期限限制”是“转网难”的主要原因。

广州联通用户汪金刚在查询转网资格时被告知,6项业务均因服务未到期不能转网。“很多并不常用,但在办理携号转网时却‘冒了出来’,有的协议期限长达几十年。”汪金刚说。

手机号已绑定的套餐业务尚在运行,手机与家庭宽带捆绑的优惠套餐仍然有效,有“亲情号”,视频通话等业务未取消……很多用户在转网时遇到诸如此类的“门槛”。

“试运行发现部分电信企业人为设置系统障碍、违规增设携入携出条件,影响用户体验和感知。”工信部信息通信管理局副局长鲁春丛说,部分用户反映协议期过长、提前解约赔付标准过高等问题。工信部调查发现,此类问题在携号转网相关投诉中比例较高。

“以业务期限为例,一些系统后台最初设定时比较随意,这次开放携转,问题一下子被摆在面前。”运营商内部人士说。

三家运营商在启动大会上表示,协议有效期限的问题均已调整。“在网协议”也将更加透明公开,并将及时向用户说明不能转网的具体原因,提供便捷的办理途径。

“我们将狠抓细则落地,优化流程,充分尊重和用户的约定,充分保障用户的合法权益。”中国移动市场部副总经理首建国说。

### 靓号转出有无特殊要求?

一些用户反映,因购买靓号使得携号转网受到制约——或要等到合约期满,或要支付违约金。业内专家认为,如果用户办理业务时享有优质资源,遵守市场规则无可厚非;但运营商应将解决办法公开,并为用户办理提供帮助。

“针对靓号携转,我们单独形成报告,督导运营商制定细则,完善相应的条款。”重庆市通信管理局局长蔡立志说。

运营商回应称,没有针对靓号携出提出额外要求,只要到了在网协议期限就不受影响。

“我们要站在消费者的角度把这项服务做好。在遵守整体规则基础上,靓号携出按照协议规范执行,携入确保新老用户同权。”中国电信市场部副总经理王磊说。

中国联通表示,已经取消了新增用户靓号最低消费约定,携入靓号由用户自行进行消费选择。中国移动也表示在靓号方面确保新老用户同权。

鲁春丛说,工信部也会同运营商竭力排查,及时解决存在的问题。同时,工信部明确要求运营商不得为携号转网用户设置专项资费方案和营销方案。

工信部27日召开全国携号转网服务启动仪式,宣布在前期全国范围试运行基础上,携号转网正式推开。运营商已公布实施办法和转网细则。

此前,试运行期间,不少想携号转网的用户遇到了一些“门槛”和问题。比如,“在网协议”没到期怎么办?靓号转出有无特殊要求?……针对社会普遍关注的问题,工信部、运营商及业内专家进行回应。

### 哪些渠道可以办理?

根据运营商公布的实施细则,目前用户办理携号转网,需要提前发送短信查询资格、申请授权码,凭借授权码和有效证件到携入方营业厅办理。如申请方不符合转网条件,需办理业务解绑,符合条件后才能携出。



### 转网过程中手机能否正常使用?

转网过程中会不会出现手机无法正常使用的现象?信用卡、支付宝等软件会不会受影响?

“前期试点,天津确实出现用户原号码绑定的银行卡、支付宝等不能正常收发短信的情况。这些问题已解决,诸多软件与运营商的系统数据也已实现同步。”天津电信有关负责人介绍。

鲁春丛说,试运行发现,系统运行维护不完善影响已转网用户体验,部

### 转后服务如何保障?

携号转网不仅要“转得快”,更要“用得好”,服务十分重要。

工信部总工程师张峰说,工信部明确要求各地通信管理局建立携号转网工作监管专班,加强监督检查,严厉打击惩处违规行为。与此同时,工信部已组织技术力量对电信企业携号转网系统开展连续监测,并委托第三方开展用户暗访体验监测。

试运行阶段,不少用户反映办理携转服务的营业厅数量很少,为办理带来不少麻烦。

“我们正通过打造手机App、微信营业厅等,优化携转服务,方便用户办理。”中国联通市场部副总经理郭林说。

分用户反映携转后无法正常上网、充值等。由工信部、中国信通院组建的携号转网工作组每天从各个渠道搜集涉及携号转网的反馈信息,提供给运营商及时进行技术处理和流程调整,避免对用户使用带来影响。

“中国移动累计完成近500套重要网络设备升级和系统改造,制定联调测试场景500余个,累计测试超40万次。”中国移动副总裁赵大春说。

“携号转网能使用户享受不同运营商的服务,促进企业之间的良性竞争。”鲁春丛说,工信部将对全国携号转网进行专项监督检查,提升网络和服务质量。

“充分保障用户知情权、公平交易权、自由选择权是携号转网服务的基本要求。”王磊说,中国联通将加大流程优化,扩大服务网点,加强服务保

启动大会上,三家运营商有关负责人均表示,携号转网各项流程正在不断优化中,并在不断增加服务方式,优化短信提示内容,方便用户查询相关业务。其中,很多业务会转到网上营业厅办理或由系统自动处理,方便用户操作。

工信部数据显示,今年全面启动携号转网工作以来,共完成1800多项系统建设改造,目前携号转网技术完备。

“三家企业已采取‘兜底转发’的方式,对送错电信企业的短信采用网间转发功能解决,总体能满足需求。”中国信通院党委书记李勇说,中国信通院也在推动更多第三方应用服务企业通过直联携号转网数据库的方式,进一步保证短信接收。

障,并定期收集梳理用户意见,做好保障与服务工作。

中国移动、中国电信也表示,将持续高效率推进系统改造,提供多通道便捷服务,客户可通过短信、客户端、营业厅等多种方式咨询或办理,并将落实相关服务标准,创新更多产品,持续保障和优化通信服务。

新华视点