

携号转网全国启动 云南5年近48万人“尝鲜”

# 办理携号转网 1小时内搞定

## 我省平均每天千余人办理

晚报记者从云南省通信管理局(以下简称:省通管局)了解到,云南作为工信部确定的包括天津、海南、江西、湖北在内的5个携号转网试验省市之一,已于2014年9月20日起面向全省手机用户提供了携号转网服务。截至2019年11月26日,共成功携转476368用户,占云南省移动用户总量的1%。其中2014年9月20日至2018年12月31日共携转146786用户,日均携转103用户。今年1月1日至11月26日共携转329582用户,日均携转1077用户。特别是7月、8月、9月,云南省共携转150080用户,日均携转1745用户,居试验五省市之首。

省通管局相关负责人介绍,从数据中可以看出,2018年12月1日启用携号转网新业务受理流程,压缩了携号转网生效时间至1小时,大大提高办理成功率。用户查询办理携号转网的交互方式方便快捷、交互内容逻辑清晰、交互界面方便取证追责,提升了用户体验。

昨日,国家工业和信息化部(以下简称:工信部)正式在全国启动携号转网服务。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。当全国亿万手机用户正跃跃欲试的时候,云南的手机用户已抢先“尝鲜”。

## 数据

103万个

工信部数据显示,今年启动携号转网工作以来,全行业完成了**1800**余项系统建设改造,开展网内网间联调联测项目超过**103**万个,三家企业累计投资超过**30**亿元,建成了全国携号转网实时交互联动系统。

316万户

截至11月26日,天津、海南、江西、湖北、云南5个前期试验省(市)完成携号转网用户**316**万,占五省(市)用户总量的**1.8%**。其余地区截至11月26日,共发放携出授权码**11.2**万人次,协助**7.2**万名用户完成携转。

据新华社

“说转就转”  
能轻易实现吗?

携号转网

一些“门槛”  
和问题

新华社发 王鹏 作



## 焦点 答疑

### “说转就转”能轻易实现吗?

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。

#### “在网协议”没到期怎么办?

记者调研发现,“在网约定期限限制”是“转网难”的主要原因。

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。

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。

#### 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。

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。

#### 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。

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。

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。

#### 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现象?信用卡、支付宝等软件会不会受影响?

“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。

“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。

#### 转后服务如何保障?

携号转网不仅要“转得快”,更要“用得得好”,服务十分重要。

“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。”中国联通将加大流程优化,扩大服务网点,加强服务保障,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。

据新华社