

# 携号转网“坑多多” 合约套路消解政策红利

用户期待多年的携号转网终于跨出试点区,年底前将在全国实现。但记者调查发现,落实优惠新政,试点地区已暴露出诸多问题,用户在携号转网过程中一不留神就会掉进各种“坑”里,前有申请转网重重障碍,后有转网即成“二等用户”,基本使用都成问题。与此同时,运营商也颇感委屈,既要面对转网磨合期的种种责难,又要承受留住用户保增长的压力,还因为技术限制和转型磨合等遭遇了一些误解。

未来,这项惠民政策如何才能真正推动用户得实惠、运营商新升级?

## 下月复下月 转网要过重重山

2018年末,携号转网流程得以改进,用户可以提前用短信查询办理资格,减少了跑营业厅的次数,便利实实在在看得见。不少用户欣喜地着手办理,却发现事情远比自己想象的复杂,转网要过重重大山。

湖北联通用户金女士从去年开始反复尝试携号转网多次,总在大费周章后失望而归。

金女士说,自己去年第一次申请时,被告知有每月送话费的活动,年底才能结束。今年初再去申请,却又发现有免费赠送的来电显示,不能办理。她跑完营业厅取消后,过了好些天来电未知的日子,“接电话不知道是谁,未接电话也没法回过去”。

想到很快就能转网,金女士咬咬牙忍下了,但让她没想到的是,此后自己再次用短信查询,得知符合转网资格,第二天前去办理时突然凭空多出来了10条优惠彩信包,而且活动期限为两年,自己再次听到了这句已经“耳熟能详”的客服回应:“您只有申请取消,下个月再来试试看了。”

“下月复下月,下月何其多。”金女士说,越是这样设置障碍,自己想要更换运营商的愿望就越强烈。

记者调查发现,在携号转网过程中,用户一不留神就会掉进以下几种“坑”中。

——在网协议近两年,此生无缘转网权。通过查询转网资格,许多人第一次发现自己原来有这么多在网协议和套餐。云南电信一名用户发现,因为办理了宽带业务,自己与运营商的合约竟然要3000年1月1日才能到期,长达近千年,无法顺利携号转网,觉得好气又好笑。云南联通一位用户说,自己购买靓号时客服称连续在网五年即可,但他办理携号转网时才发现合约2037年才到期。

——悄悄塞福利,实为设障碍。一部分用户在申请携号转网后,发现自己的手机莫名多出了一些压根用不着的“优惠套餐”,合约期限还都不短。记者发现,不少用户遇到了与金女士类似的情况,在查询携号转网资格后,发现自己多出了合约期限两年的免费彩信包。云南用户郭女士称,自己莫名被赠送了1G全国流量,并且活动期限为6个月,她联系客服申请取消却被拒绝。

——运营商玩转话术挽留用户。一部分已经被解决的、可以绕开的问题,常常被运营商客服用作挽留用户的话术。有用户表示,自己在提交办理转网申请后,多次接到客服电话,称转网后会收不到验证码,缴话费只能通过实体营业厅完成等。实际上,由于技术升级,目前大部分已经转网成功的用户并不会遇到收不到验证码的问题,缴费也基本不存在障碍。

——过渡期忍受多种不便。由于需要取消套餐、合约等,不少用户在携转期间遇到多种不便。天津移动用户小海(化名)

称,客服称携号转网办理期间需要把4G网络降为2G,自己使用了一个月的2G网络,“网速太慢,仿佛回到了过去”。

——办理成功后变成“二等用户”。目前的技术虽然已经解决了大部分用户转网后不能正常接收验证码的问题,但各大运营商和手机厂商主推的VoLTE高清通话业务,仍然将携号转网用户排除在外,转网用户将无法享受这种接通更快、通话质量更好的语音视频通话。此外,还有一些优惠活动将转网用户排除在外,有用户晒图称,电信的一项“预存话费送话费”优惠活动中,明确指出携号转网用户不得参与。

## 运营商吐苦水 转网推广仍待磨合

用户为了办理携号转网大费周章,与此同时,运营商也纷纷表示自己“心里苦”,不仅面临盈利压力,在携号转网过程中,虽然“猫腻”不少,但运营商也因为技术限制和转型磨合,遭遇了一些误解。

截至2018年底,我国的移动电话用户达15.7亿,移动电话普及率达112.2部/百人,对于三大运营商来说,获客成本高企,既需要在5G时代全面到来之前增加基础网络投资,跟上技术的快速更新迭代,又需要以更加积极的套餐政策吸引用户,以更优质的服务留住高价值客户,能否保持利润增长,三大运营商均面临着巨大的考验。

“携号转网全面推行后,运营商之间的竞争肯定愈加激烈,客户对网络、服务及资费要求也将越来越高。”某运营商工作人员坦言,“结合国家提速降费的要求,这必然带来很多压力,其中包括用户的流失、资费的调整、服务的提升及网络的优化,都对我们提出了更高的要求。”

此外,因为技术限制和转型磨合等遭遇误解,也让运营商颇感委屈。

据了解,验证码接收不畅,并不完全是运营商不作为所致。专家分析,由于各平台发送验证码的ISP(互联网服务提供商)在发送信息时,往往针对不同的运营商有不同的端口,在携号转网后,服务提供商并不知道号码已经换网,还是会发短信发送到原有的端口,导致无法正常接收。

独立电信分析师付亮介绍,目前工信部已经成立了统一的码号管理平台,这种问题已基本可以解决。同时,准确识别用户所在运营商并提供服务,不能仅靠运营商一方的努力,也需要其他互联网平台、第三方服务提供商共同更新升级系统。

一些客户反映的携号转网用户不能开通VoLTE功能问题,也将在一段时间的过渡后成为历史。“运营商也希望所有用户都能正常使用这一全新功能。”付亮说,近期各方正在推进解决这一问题。

但不可否认的是,一些运营商仍然保有传统经营思维,为用户的转网申请处处使绊。北京邮电大学经济管理学院教授杨学成认为,过去运营商的市场策略始终围绕两个指标打转,一个是“在网时长”,另一个是“ARPU值”(每用户平均收入),这使得一部分运营商在套餐设计中夹带各种“私货”,以便提升每用户平均收入。

面临压力,有一些运营商在用户申请携号转网后,不仅以客服电话进行挽留,夸大携号转网后可能遇到的问题,进行“威逼利诱”,还会为办理时间设限、减少携号转网办理柜台,想方设法把转网的期限一天天延后。

“随着移动互联网的崛起,传统电信业的套餐藩篱被打破,痴迷于在网时长和ARPU值的市场逻辑终究要被市场淘汰。”杨学成说。

## 合约限制待破 行业考验与机会并存

在提速降费的大力推广下,目前手机套餐门槛降低,大量双号、三号用户存在,一些观点因此认为,携号转网已经错过了黄金时期,或是以试点区真正申请转网的用户数占比不高,试图论证携号转网需求并不迫切。但多数专家认为,携号转网带来的意义,绝不止止步于用户的转网行为本身。

付亮认为,携号转网实施的目的是让用户用脚投票,具有推动运营商降低资费、提高服务质量、优化网络的三大意义。“携号转网全面实施后,老用户有了更多自由,运营商一定会加大对老用户需求的分析,减弱与竞争对手新套餐之间的差距,让老用户有归属感,并努力提高服务质量。”付亮说,“同时,也可以推动运营商有选择地优化网络,在热点地区提升网络覆盖质量。在边远地区,如果确实不经济,而对手已有了较好的覆盖,可建议用户转网到其他运营商。”

同时,对三大运营商来说,携号转网全面实施也是一次升级焕新的绝佳契机。杨学成认为,这将促使运营商开展跨界合作,构建应用生态,不再满足于单纯的电信服

务,并重视开发政企业务,尤其是数据中心建设、带宽经营以及云计算平台部署。

对于用户来说,随着验证码、缴话费等问题已经或将逐步解决,目前携号转网最主要的困扰还是合约限制。

“一些套餐增值服务包,虽然运营商规定了一个很长的时效,如几十年,这不应影响用户转网,就如劳动合同中的无固定期限合同,用户随时可以解约才是合理的。”付亮认为,未来有关部门应当明确,无论是运营商还是用户,都应当有随时终止合同的权利,并对提前终止合同的赔偿事宜进行规定,这样既避免运营商用终身协议限制用户转套餐、转网,也避免一些已经成为历史的套餐和服务给运营商带来不得不履行的麻烦。

有运营商工作人员提出,一些有靓号协议或合约套餐未执行完的号码,如果片面地“一刀切”进行携号转网,也会带来市场秩序的混乱。对此,付亮认为,相关部门未来应当出台一份明确的“负面清单”,列出哪些情况下用户不能携号转网,并将这一范围缩到最小,其余情况下用户均可立即轻松完成转网,以清理当前种种阻碍转网的乱象。

(来源:4月15日《经济参考报》记者:何曦悦 荆淮侨 杨知润)

## 传承五四精神, 用行动点燃青春奋斗的梦想

郑端端

100年前,在满目苍夷的旧中国,一群热血青年掀起了一场声势浩大的爱国主义运动,犹如一声春雷,炸裂了整个黑暗,照亮了历史的天空,燃起了复兴的青春力量。习近平总书记在纪念五四运动100周年大会上强调“新时代中国青年要勇于砥砺奋斗”“中国青年永久奋斗的好传统一点都不能丢”,为广大青年接续奋斗、健康成长提供了精神指引。

岁月如歌,青春似火。有一种力量,总能跨越时空,刻画历史。100年前爆发的五四运动,饱含青春热血的青年,高举着“爱国、进步、民主、科学”的旗帜,发出了时代的怒吼,一场“五四风雷”席卷中国。这是一场伟大的反帝反封建的爱国革命运动、思想启蒙运动和新文化运动,更是中国青年运动的光辉典范,激发了全民族追求真理、追求进步的伟大觉醒。

历史悠久的中华民族,从没有哪一个百年,像这一个百年一样惊心动魄、脱胎换骨、翻天覆地。“恰同学少年,风华正茂。”青年的每一步,都刻印着社会发展的脚步,标注着历史前行的轨迹。100年来,无数怀揣“救国家于危亡”坚定信念的青年人走到一起,在中国共产党的带领下,继承和发扬五四精神,自强不息,奋发进取,接续奋斗,以自己的聪明才智和不懈努力,书写了人类发展史上惊天地、泣鬼神的壮丽史诗,不可逆转地开启了中华民族发展壮大、走向伟大复兴的历史进程,用青春和智慧谱写了一曲又一曲壮丽的青春之歌。

奋斗,是青春最美丽的颜色。“新时代属于每一个人,每一个人都

是新时代的见证者、开创者、建设者”。青年人朝气蓬勃,正在兴旺时期,就好像早晨八九点钟的太阳,精力充沛,斗志昂扬。近些年获得中国青年五四奖章的“80后”“90后”,他们当中有守边戍边的年轻战士,有脱贫攻坚一线挥洒汗水的青年干部,也有逆火而行的年轻消防官兵……他们是青春奋斗的见证。中国的未来属于青年,中华民族的未来也属于青年,重视青年就是重视中国的未来。

一个时代有一个时代的主题,一代人有一代人的担当。当今时代是一个大发展、大变革、大调整的时代,世界在发展,时代在变化,但五四精神不朽、历久弥新。好儿女志在四方,有志者奋斗无悔。广大青年要顺应时代发展大势,把握时代脉搏,大力传承和弘扬五四精神,找准青春坐标、校准人生航向,以奋斗求解青春“最优方程式”,将自己的命运与国家的命运紧密相连,珍惜美好年华,担当时代责任,勇做时代先锋,不做时代过客,不为风险所惧,不为浮躁所扰,不为安逸所诱,用行动点燃青春奋斗的梦想,以激情才智为奋进的中国提供不竭动力,唱响新时代的青春之歌。

岁月不老,青春不朽;生逢其时,重任在肩。我们有幸生在这个伟大的时代,每个青年都要高举五四运动的精神旗帜,争做改革的弄潮儿,接过历史的接力棒,跑好自己这一程,书写更加精彩的人生,让五四精神放射出更加夺目的光芒。

(来源:5月2日《南方网》)