

携号转网正式启动

“说转就转”能轻易实现吗?

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。

“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’,有的协议期限长达十几二十年。”

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

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?

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。

“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。

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。

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,避免对用户正常使用带来影响。

“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。

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。



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。

“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



办理“携号转网”要注意 你的银行卡可能被盗刷

近日,几大运营商发布了携号转网的细则,不用换号就能够自由选择运营商和资费套餐的利好消息,让不少市民都为之心动。然而,与携号转网政策同步出炉的,还有骗子的新伎俩。11月25日,太原市反诈中心发布警情提醒,近期已经出现“携号转网”盗刷银行卡骗局,广大市民务必提高警惕。

11月5日,江西南民汪某接到自称某通讯商客服电话,称之前提交的电话号携转资格已经通过,但是想要获取携转授权码需要填写完整信息且绑定专属银行卡。对方给汪某发来一条带有网址链接的短信,让汪某点击链接进入网站。汪某照做,在网址上输入了大量个人信息,随后16000元从银行卡上不翼而飞。也是在11月5日,上海市民何某在网上知悉携号转网后只能通过掌上营业厅和地面营业厅充值,不能使用支付宝和微信支付,便在该条新闻下留言追问解决办法,后被私信称可以通过完善信息解决,事主点击对方的网站链接输入个人信息,损失6300元。

在此,太原市反诈中心提醒广大市民注意,尽管目前省城尚未接到类似的警情,但此类骗局仍需要大家注意。据介绍,所谓的“携号转网”骗局,实际是骗子在利用“携号转网”的“新瓶”装着套取个人信息、再利用信息盗刷银行卡的“老酒”。在这类诈骗中,骗子通过电话或短信方式联系受害人,利用受害人不清楚转网具体规则,以转网可能带来诸多风险为借口引导受害人点击虚假链接。一旦受害人进入骗子搭建的虚假网站,骗子就会进一步诱导受害人提供身份证、银行卡账户等信息,而骗子也会通过盗刷银行卡的方式实施诈骗。对此,警方提醒市民收到此类信息时,附带的链接千万不要点击打开。如有疑问请致电运营商官方客服或到营业厅进行咨询。也不要回复任何信息,更不能随意透露个人信息,尤其是手机收到的短信验证码,任何情况下都不能告诉陌生人。

(辛亥)

据《山西晚报》

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。

(张辛欣 付光宇 荆淮桥)

据新华社