

# 携号转网 服务要跟上

近日，工信部举行全国携号转网服务启动仪式。至此，携号转网正式在全国提供服务。这意味着，在新政策下，符合条件的用户可自由选择移动、联通、电信等运营商，而不用变更原有电话号码。截至11月26日，全国完成携号转网用户共计323.2万户。随着携号转网在全国范围内推出，未来，这一政策将方便更多用户。



## 换家运营商不再是难事

以前，想要换个移动通信服务运营商可不那么容易。在移动、联通、电信手机号界限分明的时代，换运营商只能办理新号，而使用多年的老手机号弃之不用却面临诸多麻烦：银行预留号码、用手机注册的网站账户、身边朋友留存的号码都得改。一想到这些麻烦事，想要更换运营商的用户往往就此作罢。如今，新政策的推行直击用户痛点，为手机用户自由、便捷地选择运营商服务提供了可能。

大四毕业生刘轲对记者说：“我的手机号是高中毕业后到北京读大学时办理的，以前的运营商没有特别划算的套餐，现在终于可以换一家运营商了！”他先按要求编辑了一条短信发送到归属运营商，查询到自己具备办理携号转网的资格。之后又编辑短信发送过去，获取了携号转网所需的授权码，然后便带着本人有效身份证，到需要转入的运营商网点办了新卡。“整个流程还算比较顺利，现在不用担心转网后更改

各种银行、网站预留信息，也不用群发好友告诉别人自己的新号了。”

记者了解到，目前携号转网需要符合的条件大致有五项：原有手机号须为实名人网，单位证件入网的政企客户须将号码过户至自然人名下；号码处于正常使用状态；与携出方结清已出账费用或与携出方已约定缴费方式和时间；无在网期限限制协议或已解除；距离最近一次携号转网已满120日。

## 与现网客户权益一致

携号转网在试验和全国推行初期也遇到了一些问题。有网友表示，自己当时办理手机号时选择的是“靓号”（即含6、8等被认为有吉祥寓意的号码），由于存在“最低消费”与使用合约期限，在携号转网时会遇到提前解约赔付标准过高的问题。

也有用户反映，自己的运营商在网协议有效期过长，协议期甚至到2050年或2099年。针对这一问题，工信部信息通信管理局副局长鲁春丛表示，携号转网试运

行期间发现部分企业人为设置系统障碍，违规增设携入携出条件，导致一些协议期限过长，出现提前解约赔付标准过高等问题。工信部已监督电信运营商重点整改，并将持续监督检查，保障用户体验。

此外，携号转网后收不到验证码的问题也受到运营商的重视。在携号转网政策施行前，许多行业应用是通过手机号码段来确定运营商归属的，由于新政策打乱了这一标准，出现了短信收不到的新问

题。为此，中国移动、中国联通、中国电信3家运营商已经采取“兜底转发”的方式，对携号转网后送错电信企业的短信采用网间转发功能来解决。

携号转网后的权益保障问题也应受到重视。“要确保携号转网客户与现网客户同等条件下权益一致，同等享有全国异地办理业务、线上线下一体化服务等。”中国联通研究院高级专家周晓龙说。

## 运营商面临庞大改造工程

据工信部统计，2018年中国手机用户数达15.7亿，在如此大规模用户数之间开展携号转网并不容易。周晓龙说：“携号转网是一项复杂的系统工程，时间紧、任务重、投资大、涉及面广，几乎所有的网络和业务平台都要改造、升级，几乎所有的业务流程都要重新梳理和重构，大量的业务协议都要重新修订。”

据了解，今年3月携号转网工作启动以来，短短8个月里，移动通信行业完成了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，3家移动通信运营商累计投资超过30亿元，建成了全国31省区市携号转网实时交互联动系统，率先达到“小时级”携转效率。

对用户来说，携号转网可能只需办理相关手续即可，但对运营商来说，涉及到的改造工程十分庞大。为了保证携号转网后使用体验不受影响，运营商必须将与手机号捆绑的各项应用一起转网，还需对银行、保险、证券及互联网企业等第三方平台进行同步改造。以微信和支付宝为例，

以往为手机充值时，支付平台可以通过手机号码号段判断运营商，完成充值。但携号转网后，必须完成相关技术改造。目前，微信、支付宝已支持携号转网用户进行话费充值，相关应用的改造也在进行中。

“携号转网是一项具有广泛社会影响和重大社会效益的惠民工程，将进一步推动信息通信服务更好地造福人民，同时也有利于国内通信企业不断提高网络和服务质量。”周晓龙说。

（据《人民日报海外版》）