

关注

全国携号转网来了， 消费者转网遭遇阻挠可投诉

卡文志

千呼万唤的携号转网终于来了，国家工信部10月11日发布《携号转网服务管理规定》(以下简称《规定》)，携号转网从12月1日起开始实行，目前已在全国范围开启试运行。但规定出台后，电信运营企业能真正让用户如愿以偿吗?据近期一些消费者的体验来看，大家无法办理的原因五花八门，虽然谈不上故意刁难，但总觉得电信运营企业不是那么友好。由此看来，此前工信部通知中“不得干扰用户自由选择”等一系列“不得”，并非多余。

消费者携号转网并不是那么容易。携号转网可谓一举多得，对消费者而言，能够直接受益;对运营商来说，可以提升竞争意识和危机感，促进整个行业稳健发展。面对可能流失的客户，平时精于算计的运营商这次终于大方了起来，不惜“放血”留客户，又是送流量又是送通话时长，罕见地主动打电话询问客户的要求，突击改善服务，行业终于从卖方市场朝着买方市场进行转变，当然这背后无非运营商有了危机感。

但是，即使运营商有了危机感，消费者在办理携号转网时并不是那么容易。据了解，自11月11日工信部发布《规定》后，目前已在全国范围开启试运行，各地三大运营商携号转网已于11月10日启动了试运行。但不少网友却表示自己无法办理，这究竟是怎么回事呢?其实按照《规定》，只要符合条件理论上只需三步：首先是发短信确认资格，然后发短信申请授权码，最后拿着“授权码”、本人有效身份证，前往需要转入的运营商门店办理新卡。

也就是说，全国范围内只要是符合一定条件的三大运营商(移动、联通、电信)手机用户，想转到哪个网，发送短信确认后，直接带着身份证去对应的营业厅就可以了。然而，卡在第一部分的人确实不在少数。有消费者先后使用30个手机号进行了体验，第一步手机短信查询，仅有一个号码有携号转网的资格，而大部分因为种种原因被告知“无法办理”。此外，不同的号码、不同的运营商，无法办理的原因也不尽相同。

例如，有联通号码收到“携号转网将影响您的合账业务”“用户承诺最低消费未到期”“用户赠费合约优惠未到期”“主副卡群组影响办理”以及“当前号码尚有未结清”“短信网龄升级回馈(到期时间为2050年12月31日)”“影响携号转网办理”等原因;有电信号码收到“号码在网期限协议”“靓号协议”等原因;有移动号码收到“转网将影响您使用每月赠送流量”等原因。此外，多个中国移动的号码在查询携号转网资格时，所收到的回复是“系统升级，请您稍后再试”。

运营商为留住客户回以种种借口。也许有些人还没有搞明白“携号转网”是怎么回事。其实“携号转网”就是指在同一本地网范围内，蜂窝移动通信用户(不含物联网用户)变更签约的基础电信业务经营者而用户号码保持不变的一项服务。就是用户可以使用原有的号码，但更换提供服务的运营商。目前携号转网服务只针对移动电话(含移动、联通、电信)号码用户，卫星、移动通信转售、



物联网应用号码暂不支持携号转网服务。

按照上述规定，有关人士针对大家关注比较多的问题，向三大运营商进行了咨询。针对合约套餐导致无法携号转网的问题，联通客服称合约机或合约套餐未到期不能办理转网，如果想要解约需缴纳违约金或补差价等，具体需按照所签订的协议中的条款来确定。有关人士又就手机号码捆绑宽带、数字电视等业务如何转网的问题咨询了运营商，电信客服称携号转网只能转移携出电话号码，宽带、电视业务需提前办理解绑。

近年来，电信运营商为了留住客户，可谓使尽招数。运营商为了增强用户黏性，一直力推各种合约机与合约套餐、捆绑套餐等，而且受家庭号、亲情号、主副卡、赠送宽带机顶盒等各种关联业务的影响，多数市民在准备携号转网时都会遇到无法直接办理的情况，其中不乏遇到需缴纳违约金或补差价才能办理提前解约的情况。

值得注意的是，在消费者体验的众多手机号查询结束，不少号码收到了运营商的反馈短信，收到优惠套餐介绍，也有不少号码在查询之后的20分钟内就接到了号码所属运营商打来的反馈电话，对方首先询问的就是用户对服务方面有哪些不满意，对要转入的运营商优惠政策等是否认真了解过等等。其次运营商告知用户所办理的套餐为“全国无限流量”套餐，属于“绝版”套餐，比较实惠，建议继续使用等一系列“挽留客户”的介绍。

消费者转网遭遇阻挠可以投诉

虽然《规定》为电信运营企业推出携号转网服务定出了“红线”，同时也是电信监管机构监督检查的依据。但是消费者想要顺利“携号转网”的确得花一番心思。在此笔者提醒消费者，如果在转网时遭遇阻挠，可以依法维权。因为《规定》已经明确要求，只要用户申请，

运营商必须为其提前办理解约，如果遇到虚假宣传、阻挠携转、干扰用户选择等行为时，甚至可以投诉。

《规定》同时明确电信业务经营者在提供携号转网服务过程中，不得无正当理由拒绝、阻止、拖延向用户提供携号转网服务;不得擅自扩大在网期限协议范围，将无在网期限限制的协议有效期和营销活动期默认为在网约定期限，限制用户携号转网;不得在携号转网服务以及相关资费方案的宣传中进行比较宣传，提及其他电信业务经营者名称(包括简称、标识)和资费方案名称等;编造、传播携号转网虚假信息或者误导性信息，隐瞒或淡化限制条件、夸大优惠事项或携号转网影响、欺骗诱导用户;贬低其他电信业务经营者等。

再如《规定》所明确的五类行为，就属于运营商的违规行为，消费者遇到此类违规行为可以投诉:(一)无正当理由拒绝、阻止、拖延向用户提供携号转网服务;(二)用户提出携号转网申请后，干扰用户自由选择;(三)擅自扩大在网期限协议范围，将无在网期限限制的协议有效期和营销活动期默认为在网约定期限，限制用户携号转网;(四)采取拦截、限制等技术手段影响携号转网用户的通信服务质量;(五)为携号转网用户设置专项资费方案和营销方案等。

工信部此前曾表示，电信业务经营者应明确服务办理条件和流程并向社会公开，以保障用户在办理携号转网过程中规则更加透明，流程更加顺畅。不过，《规定》仅是原则框架，靓号如何携号转网、提前解约等问题，仍有待运营商的相关细则出台。其实，就运营商而言，站在5G元年的起跑线上，与其心中惶恐地千方百计留住客户，不如强化自身软硬件，让网速快起来、把服务意识提上去，总要好过那些临时抱佛脚般地挽留客户。如此一来，即便这次有客户流失，将来也会有更多新客户。

@微博言论

@财经网【朱云来：经济还是要以市场为导向，公平为原则】12月7日，金融专业人士朱云来在“三亚财经国际论坛”上表示，从长远来讲，经济还是要以市场为导向，公平为原则。因为市场机制在复杂的社会经济活动试错过程中起着关键的指导作用，你能通过系统评测来确认不适当的投资，及时发现并进行科学调整。从短期来看，短期产生的问题解决应该难度不大，更多时候可能需要本着经济市场原则，发挥市场机制作用，根据具体问题来采取相应有效的措施。

@央视财经【陕西农民站上哈佛讲台！他讲了啥致富经？】原来，科技兴农还有这种操作！来自黄土高原的农民曹谢虎，9年前，曾在美国哈佛大学做了10分钟的演讲。他说，2006年，西北农林科技大学的专家教授帮助培训了一批果农，里面就有他。后来，他从果农变成了合作社理事长，现在带领500多户社员，让农民收入进一步提高。据了解，2000年，曹谢虎的家庭年收入是8000元；2010年，他的家庭年收入达到了48000元；2019年，他的家庭年收入达到了50万元！

新中国成立后，经过几代人不懈的努力，如今黄土高原发生了翻天覆地的变化。黄土高原变绿了，该地区的粮食自给率从上世纪50年代不到60%，达到了现在约120%。黄土高原在山体变绿、黄河水逐渐变清的同时，科研人员的科技成果该怎样转化才能惠及农民、造福一方？这也是科技兴农的课题。

@每日经济新闻【全球八成圣诞用品出自中国，义乌今年卖了近20亿圣诞用品】在全球的圣诞用品市场上，中国义乌就占据了80%的市场份额，可谓是世界最大的“圣诞用品工厂”。央视财经记者俞倩倩介绍，浙江义乌国际商贸城的圣诞用品专区汇集了400多家圣诞用品商户，全球80%的圣诞用品都来自于这里。在该商贸城的一家店铺里，店主陈小芳告诉记者，他们店铺的商品主要销往中欧、俄罗斯、东南亚的各个国家。今年的销售基本与往年持平。商户陆敏英表示，订单量比去年增长30%，客户也有增长，因为新款吸引了更多的客人。俄罗斯经济好的时候，俄罗斯客户为主，现在欧美的，世界各地都有。浙江省义乌海关统计分析科工作人员叶航称，2019年1到10月，义乌市出口圣诞用品总计19.2亿元，同比增长23.9%，这个增速比去年同期高了10.6个百分点，今年的圣诞用品出口形势也是非常好的。



@新浪财经【钟蓉蓉：加快建立第三支柱个人养老金，优化体系结构】中国证券投资基金业协会副会长钟蓉蓉8日在2019养老金融行业发展峰会上表示，随着我国居民收入水平的稳步提升，对养老金的需求不断增大，加快推进多层次养老金体系建设，优化结构，提高养老金的充足性刻不容缓。对此，她提出两点建议：一是加快建立第三支柱个人养老金，二是推动整个养老金体系的结构优化和完善。

@财经网【第三轮药品带量采购启动：药品增至35种，投标实行末位淘汰】12月6日，第三轮药品带量采购工作座谈会在上海召开。记者从多家参会企业处获悉，新一轮的集采政策在前两轮的基础上，又进行了部分规则的调整。采购的药品品种从前两轮的25个增加到了35个，其中值得注意的是，纳入新一轮集采的品种中不少属于“两病”(高血压、糖尿病)用药。

@财经网【抗癌新药降价六成：曾经一年要花18万元买抗癌药，现在不到3万元】11月28日，2019年国家医保药品准入谈判工作结束，其中，119个新增药品中有70个谈判成功，价格平均降幅60.7%。信达生物制药集团的一款抗癌药物达伯舒，就顺利纳入医保目录，药价也从原来每支7838元，降到现在每支2843元，降幅高达63.7%。举例来讲，29岁的曹女士是淋巴瘤患者，需要达伯舒注射液，每支针剂7800多元，一次疗程2支，一年12个疗程，需要18万多元，全都需要自费。曹女士治疗三年，自费50多万元，家庭已经不堪重负。如果纳入医保，她每年的花费只要29000元，这给了她继续活下去的希望。

@凤凰网财经【退市生死劫，A股2020年退市高危股票名单出炉】今年以来，已被强制退市或公告将被强制退市的A股公司已有12家。其中，重大违法3家(长生退、*ST康得、千山药机)，面值退市6家(雏鹰退、华信退、印纪退、退市大控、神城A退、*ST华业)，财务问题3家(众和退、华泽退、退市海润)。此外，还有9家公司被暂停上市。2019年行将结束，最新一期的年报业绩，将导致又一批公司面临退市危机。对于这些“一直在发风险提示”的高危股，需要慎之又慎。

爱顾客就是爱自己

徐曙光



前些天，笔者到一水产摊位买鱼，一手交钱一手交货后，摊主免费搭送两三根小葱。这一服务，省去了到其他摊位买葱的麻烦，也节省了时间。后经了解，该摊主自己就喜欢吃鱼，而且每次做鱼少不了放几段小葱，因此他就每天向蔬菜摊老板预订一些小葱作为给顾客的附带品。这一妙招果然吸引不少顾客。顾客说，几根小葱值不了多少钱，但一来二去方便很多，老板的生意也做得很红火。

无独有偶，最近读到这样一个商界故事：一天下午，12岁的怀特正在父亲的家具店里打扫卫生，这时，一位上了年纪的妇女走了进来。怀特问父亲：“可不可以让我接待她？”父亲同意了。我能为您做什么？是这样的，我以前在你们店里买了一张沙发，可现在它的一条腿掉了。我想知道，你们什么时候能帮我修好？您什么时候来的？有10年左右了吧。怀特呆了半天，然后跑去找到父亲：这个顾客想让我们免费为她修理10年前买的沙发。父亲吩咐怀特告诉顾客，下午就到她家去修沙发。怀特和父亲一起去了那位老妇人家，给沙发换了一条腿，然后就离开了。在回家的路上，怀特一声不吭。父亲问：“怎么了，为什么不高兴？”你知道，以后我还要上大学。可是，如果我们总是这样跑出去大老远给人免费修沙发，最终能挣够学费吗？怀特，你不能这

样想，你得尊重你的顾客，因为干我们这一行，无论如何，顾客永远是对的。况且，学着做一些修理活儿对你没有坏处。另外，你今天错过了最重要的一个细节。我们把沙发翻过来时，你有没有注意到那上面有个标签？其实，那张沙发不是从我们店买的，而是从西尔斯家具店买的。你的意思是，我们为她修理沙发，一分钱不收，而她根本就不需要我们为顾客？父亲看着怀特的眼睛，郑重地说道：“不，从现在开始，她是我们的顾客了。果然，两天后，那位老妇人再次光临。这一次，她从怀特父亲的店里买走了价值几千美元的新家具。

由此可见，在愈演愈烈的现代商战中，竞争对手在产品、价格、附加服务等方面的差距越来越小，能让顾客动心消费的往往是一些不起眼的亲情服务。如果员工能够从细节入手，学会关爱顾客，主动为顾客排忧解难，那么就能赢得顾客青睐。只有设身处地为顾客着想，把服务工作做深、做实、做细，给顾客留下美好印象，才能赢得顾客的心，才能招来更多的顾客，这也是市场重人情的奥秘所在。

笔者在消费调查中发现这样一个细节，许多消费者表示愿意到自己有好感的店家选购商品，因此企业营销更应该注重商品的感情含量，尽最大努力唤起和满足消费者的情感需求。常言道：得人心者得市场。当今社会的市场竞争，智人、谋略、商机固然很重要，但只有对顾客真心实意、将心比心，以诚为本、以德立业，才能真正赢得顾客的心，保持企业长盛不衰。

要想赢得人心，首先做个有心人。英国航空公司在对待顾客上可谓“煞费苦心”。一次，英航所属的一架班机，准备从伦敦飞往东

京时，飞机突然发生故障，需要推迟起飞20个小时。工作人员向乘客们道歉，并帮助他们换乘其他公司的飞机飞往东京。可是，有一位日本老太太，不管大家如何好言相劝，就是不肯换乘其他班机，于是英航经理当即下令，故障排除后专门送这位老太太回东京。于是罕见的情景出现在人们面前：拥有353个座位的偌大的机舱里，只有一名乘客，她一人独享一架飞机，6位机组人员忙碌操作着，15名空中服务人员提供周到的服务，英航公司为此损失了10万美元。从表面上看，英航对顾客的热心周到似乎有点过了头，并且得不偿失，可是，从深层理解，正是由于英国航空公司一切为顾客着想，从顾客角度出发，将心比心，从而获得了众多顾客对公司的忠诚之心。

取利而不害义，经商而不损客。这是对从商者最基本的要求。我们很多企业也都提出以顾客为本，真心实意为顾客着想，并做出很多努力寻求买卖双方利与义的完美结合。然而，每当企业利益与顾客需求发生矛盾，企业的产品或服务出现问题的时候，很多企业首先想到的是如何推脱责任，保护自己，而很少能够站在顾客的立场上换位思考，帮助顾客解决问题。因此，英航为了一位顾客而不惜耗费巨资的做法，就显得尤为难能可贵。

聪明的商人都知道，爱顾客就是爱自己。将顾客当亲人，讲诚信，为顾客提供最优质的产品或服务，实际上就是爱自己。信用是财富、是资本，它能证实你的资格和能力。信用高，则风险低；信用低，则风险高。衷心希望所有商家能像前则提到的企业和商人那样，为顾客着想，在卖与买中掌握眼前利益与长远利益的辩证关系，以真诚赢得顾客信赖，树立良好形象，成为市场上的不倒翁。



新华社发 徐骏 铁

@财经网【青年老年成艾滋病高发人群】中国疾控中心相关数据显示，我国15岁至24岁的青年学生每年新报告发现艾滋病病例约3000例。60岁以上的老年男性在全部感染者中的占比，从2011年的9.7%上升到2018年的16.46%。中国疾控中心流行病学首席专家吴尊友认为，老年感染者的上升幅度远远超过了老年人口的上升幅度。

@新浪财经【失信不能坐火车，捡身份证就买票！冒用他人身份证乘车63次，男子被刑拘】近日，一名失信人员冒名坐火车63次，被警方查获。前不久，一名男子在安徽金寨火车站乘坐火车，经过安检时被发现人脸识别无法通过。当民警询问其身份情况时，男子吞吞吐吐，显得非常可疑，民警将他带到派出所做进一步调查。原来，男子陈某因工作原因，需要经常乘坐火车。由于此前他被列为失信人员，一定时间内不能乘坐火车，于是他使用一张捡到的身份证开始购买火车票。目前陈某已被警方刑事拘留。

@环球市场播报【外媒预测：2020年全球经济或遭遇十只“黑天鹅”】西班牙《经济学家报》网站12月4日刊登题为《“黑天鹅”卷土重来：可能改变2020年经济预期的十大最大胆预测》的文章，今年的清单被称为“2020年十大最大胆预测”。这种类型的“预测”几乎不会出现在任何人的工作日程上，其发生的可能性只会非常偶然。然而，它们的到来(出乎意料或者规模庞大)都可能对经济(国内或国际)和市场产生重大影响。

据 新浪微博