

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。记者调研发现,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。”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。

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。

靓号转出有无特殊要求？

局局长蔡立志说。

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。

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正常使用的现象?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,严厉打击惩处违规行为。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。 / 新华社

垃圾不分类可罚款50至200元 ——北京垃圾分类修法五大焦点问题透视

对违反垃圾分类的行为,处罚与教育相结合,可处 50 元以上 200 元以下罚款;宾馆和餐饮企业不得主动提供一次性用品……

北京市人大常委会 27 日通过的《北京市人民代表大会常务委员会关于修改<北京市生活垃圾管理条例>的决定》,将于明年 5 月起开始施行。垃圾分类立法,能否让市民改变“一包丢”的习惯?

焦点1:垃圾如何分类？

北京的生活垃圾分“厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾”四大类。为配合条例实施,北京将制定相应的实施细则和投放指引。

清华大学环境学院教授刘建国说,厨余垃圾就是日常生活中产生的各种动植物残渣,不要夹杂塑料、纸张等杂物,尽可能沥干水分。可回收物比较容易辨识,主要就是纸张、塑料、金属、玻璃、织物,要求未被污染;如已被污染,就不能按照可回收物投放。除此之外就是其他垃圾。有害垃圾偶尔产生,数量较少,一般一个社区有一个集中投放点即可。

“区分垃圾没那么难,我们只要记住三句话就行:有废品,找绿猫(一款资源回收App);可腐烂的垃圾投绿桶;垃圾袋、其他垃圾投黑桶。”北京市东城区东花市街道封云英阿姨指着垃圾桶上的指示牌对记者说:“分类方法要方便大家操作,如果不容易记,大家就不愿意学了。”

对于要不要破袋投放,北京市城市管理委员会主任孙新军说,破袋主要是为了监督检查分

类的质量。“我们提倡进行破袋投放,但没有进行硬性规定。”

焦点2:如何普及分类知识？

垃圾分类主要靠大家自觉。怎么普及垃圾分类知识,培养居民分类意识,让大家养成分类习惯呢?

“垃圾分类不是光贴几张海报,在电视上喊喊口号就可以的,应该入户宣传,做好知识普及。”北京市人大代表刘峰认为,垃圾分类要从娃娃抓起,教育主管部门应当将相关知识纳入幼儿园、中小学课程。

北京垃圾分类示范街道之一的东花市街道与属地5所中小学联合推广“我给垃圾记个账”活动,让学生每天分别称重、记录家庭产生的各种垃圾,并定期评选“优秀小账本”,通过学生带动了家长分类。经过21天的习惯养成,很多居民都主动参与分类。

首师大附属实验学校生物教师庄强已经义务宣传垃圾分类很多年。他说,宣传要注重知识性、趣味性,比如做知识普及的时候要挂图宣传,结合视频、App进行指导,也要有现场实际操练。对于一些不会使用智能手机的老年人群,

其特殊需求也要进行考虑。

焦点3: 个人不按要求投放,怎么处罚？

如果有人不按分类要求投放垃圾,怎么处理?

条例规定,对这种行为,遵循处罚与教育相结合的原则,先劝阻再书面警告;再次违反规定,由城市管理综合执法部门处50元以上200元以下罚款。同时规定,自愿参加生活垃圾分类等社区服务活动的,不予行政处罚。

这样规定主要是体现以教育和引导养成生活垃圾分类习惯为主,不以处罚为目的;对极少数态度恶劣经劝阻拒不改正且多次违法的,才会被处以罚款。此外,根据征求意见过程中公众反映信用管理要慎重的建议,没有对个人进行信用惩戒的相关规定。

“北京的垃圾分类是从服务端发力,我们不会撤桶,不会要求定时投放,处罚措施更多的是刀口向内,对机构和垃圾收、运、处企业严格要求。”孙新军说。

焦点4: 分类之后,会被混装混运吗？

一直以来,垃圾分类存在“两

头不信任”的尴尬局面:居民认为存在先分后混的问题,如果后端混装混运,前端分好类没有意义。

“2008年北京奥运会前后,我们小区也轰轰烈烈地搞了一段时间垃圾分类,当时效果还不错,但是没有坚持下来。”家住西城区菜市口的王女士说,居民与垃圾处理方互不信任,后端没有出口的垃圾分类就成了“摆样子”。

“一旦混入纸张等,一袋厨余垃圾基本就废掉了。”孙新军说,垃圾分类要建立从居民投放垃圾到分类运输,最后到终端处置的全过程监控,确保实现分类效果。

他表示,混装混运是对垃圾分类的毁灭性打击,要坚持发现一个处罚一个,屡教不改的将被逐出市场。在中端转运环节,要规范化配置和涂装分类运输车辆,让运输车辆受到严格监督。在末端处置环节,加大设施建设投入力度,畅通厨余垃圾资源化利用渠道。

焦点5:谁来监管？

垃圾分类涉及千家万户。谁来执法?具体惩戒标准怎么把握?失管小区怎么办?

北京市下一步将尽快出台

配套实施办法,一方面,强化政府部门和属地的监管责任;另一方面,建立全链条监督举报机制,明确分类管理责任人、收集运输和处置单位等主体相互之间的监督责任,发挥机制的倒逼作用。

此次北京市人大常委会还表决通过了《北京市街道办事处条例》,正在审议的《北京市物业管理条例》也将对垃圾分类落实发挥作用。

“原来街道没有执法权,既罚不了市民,又罚不了物业,现在权力下沉至街道,执法也变得名正言顺。”北京市丰台区卢沟桥街道工委书记高文娟说,同时也有很大压力,尤其是对于失管小区,街道、社区要切实负起责任。

北京市还将利用市、区、乡镇三级人大代表联系机制,广泛发动代表和群众参与进来,开展全域覆盖的监督检查,推动法规落地实施。

刘建国说,各职能部门应按照相应职责负起监管责任,建立基于物联网的智慧监管系统提高监管效率,委托第三方机构开展监督,社会组织、志愿者队伍、媒体等也要主动参与监督。

/新华社