

# 仍有阻挠吗？流程顺畅否？还需注意啥？

## ——携号转网服务管理规定实施后，多地办理实况调查

12月1日起，工信部《携号转网服务管理规定》正式施行。规定实施后，消费者权益能否得到充分保障？携号转网办理体验能否实现“丝般顺滑”？有办理意愿的消费者还有何顾虑？新华社记者就此前往多地体验查访。

### 未见强行阻挠办理 服务细节仍可提升

在规定的九类禁止性行为中，“无正当理由拒绝、阻止、拖延向用户提供携号转网服务”“用户提出携号转网申请后，干扰用户自由选择”曾犯过消费者众怒。记者体验发现，目前工作人员除做礼貌性推荐、挽留外，未见有前述情况。

在上海电信营业厅，记者向工作人员咨询，手机号绑定三张副卡及家庭宽带后，是否能携号转网。工作人员为记者做了详细解答，同时劝说记者，选择这样处理“不划算”，并推荐了最新套餐。当记者表示因信号不好坚持选择转网后，工作人员未再挽留。

记者在上海走访了多家运营商营业厅，多名办理携号转网业务的用户告诉记者，工作人员均仅在询问转网原因后表达挽留之意，未强行阻拦或拖延消费者办理。

重庆移动客服明确表示支持记者携号转网的需求，并告知了具体办理流程

和方法。客服还提醒记者转网后号码积分将会作废，建议记者将积分兑换成流量使用。

在得知记者因资费过高选择转网后，重庆电信客服表示，会进一步提高服务水平。在向重庆联通客服表示信号不好是记者的转网原因后，该客服记录了记者所说的相应区域，并表示会联系工作人员完善该地区信号覆盖。

记者走访北京、上海、重庆、安徽等地发现，大部分通讯营业厅均在显著位置公示了携号转网办理流程，一些营业厅更为用户设置了办理专区。但仍有部分营业厅没有任何相关业务流程公示和标识，导致一些不擅长使用网络自主办理的用户办理不畅。

此外，由于各大运营商仅有部分营业厅可以办理携号转网相关业务，导致一些地方用户排队时间过长。

转出方营业厅。但由于此前工作人员均未对他说明办理流程，导致陆大爷跑了多趟营业厅、排队数小时才办完业务。

记者在体验安徽联通携号转网时发现，人工客服仅告知需要前往营业厅办理合约解除业务，去哪家营业厅办理、地址何处等关键信息均未明确告知。

记者按照联通手机营业厅APP中的地址，前往合肥数家联通营业厅，却发现有些已停业或地址不正确，有些不办理携号转网业务。一家联通营业厅负责人告诉记者，“没有接到统一通知，不知道怎么办理携号转网”。

服务管理规定明确限制运营商以营销活动限制用户携号转网。但记者发现，

当前有携号转网意愿的消费者主要顾虑来自于近期受运营推销影响办理的优惠套餐。不少人告诉记者，这些“优惠”业务的推销人员往往并未及时完整地告知其中包含的限制性条件，如在网期限、合同期限等，这让消费者直到前往办理携号转网业务时才知道自己被“自愿捆绑”了。

安徽联通用户丁先生今年10月接到客服电话称，有“预存100元话费得150元活动”。直到丁先生近日前往尝试携号转网时才发现，这次充值为自己绑定了近一年的合约，影响转网业务办理效率。另外仍有些地方业务清算费用不菲，也有转网意愿的用户选择“暂缓一步”。

### 专家：携号转网只是“哨声” 主赛道在5G商用

多名专家向记者表示，打通携号转网“堵点”不仅直接惠民，也有利于从制度上解决电信运营商“万年合约”、解约太难等痼疾，激励运营商实现创新驱动、服务竞争，为即将到来的5G商用领域竞争创造良好的市场环境。

电信行业分析师付亮认为，当前携号转网业务运行总体良好，但对用户进行“优惠捆绑”、“靓号”合约混乱等问题仍然存在，应尽快推动规范解决。相信未来合约内容会更规范、解约条件也将更加合理。

赛立信通信研究院研究员谢志斐表示，携号转网实施后，运营商可借助“携

出授权码”制度，根据大数据分析用户画像，以不同的产品组合、优惠梯度和权益梯度进行个性化用户维系。

通讯行业专家赵宇认为，携号转网落地将成为5G商用的揭幕战，运营商应多面提升服务水平。

一是以网络质量为基础，提高用户的网络体验；二是5G应用服务将决定商业模式成败。5G时代运营商获客主战场已不是每月浮动十几元的套餐资费，定制化、差异化的应用服务升级才是关键；三是必须提高服务质量，运营商需要及时反馈用户的投诉和建议，同时帮助用户解决问题。

### 听“半截话”、跑“冤枉路”、遭“隐性捆绑” 部分地方办理体验欠佳

在上海走访时，记者遇到了63岁的陆大爷，他独自一人在中国移动营业厅办理携号转网业务。

陆大爷告诉记者，此前相关工作人员对他表示，因他号码中有套餐合约尚未到期，可能无法为他办理携号转网，推荐他去更大的营业厅咨询具体情况。第二天，陆大爷前往另一家移动营业厅办

理套餐合约取消业务，工作人员又称，取消合约需下月生效，他需要在12月1日再来一次营业厅，且该工作人员未明确告知具体办理方法。

1日，陆大爷第三次前往移动营业厅且排队等候一个多小时后得知，相关业务其实只需发送一条短信申请携号转网授权码即可完成，大可不必再次前往

# 垃圾变肥料 分类兑奖品

## ——山东邹城部分农村生活垃圾处置见闻

“生活垃圾搞分类，村里兑换有机肥，垃圾不再满天飞，乡村如今也很美”。这是山东邹城老百姓熟悉的一首打油诗。近日，国务院农村人居环境整治大检查组第四检查组赴山东省邹城市进行实地检查发现，当地开展农村生活垃圾分类和资源化利用试点，作为实现农村生活垃圾长效持续治理的重要举措，成效显著。

记者随检查组来到香城镇北齐村看到，秀美的小村庄民居古朴、街道整洁、绿化带整齐有序。村里的垃圾分类管理办公室、垃圾分类废旧物品回收站、垃圾分类收集亭让人颇感新鲜。村民家门口摆放着两个垃圾桶，上面写着“可堆肥垃圾”和“不可堆肥垃圾”。

“生活垃圾分类在我们村已开展三

年了，现在每家每户都已养成习惯。什么垃圾该放哪个桶里，大家都知道。”北齐村村民说。村民说，以前家里的垃圾全部倒进大桶里，每到夏天常有恶臭。如今，家里的垃圾分开装。每天早上，村里的垃圾分拣员将各家各户的垃圾袋回收管理站。分拣员对每家每户分类情况进行评定打分。村民凭借积分可到垃圾分类管理室兑换洗衣粉、洗洁精等生活用品。

按“户分类、村收集、镇处理”的模式，菜叶、果皮等在香城镇垃圾分类资源化利用站，经过高温生物发酵，变成有机肥。这些肥料既可以对外销售，也可以成为村民垃圾分类积分兑换的奖品。

碳渣、灰土、建筑垃圾等进入填埋场填埋处置；金属、玻璃、塑料等可回收垃

圾经村废旧物品回收站回收后，进入邹城市资源回收再利用渠道；有毒有害垃圾经单独收集后，交由有资质单位安全处置。

在邹城市市容环境维护中心的生活垃圾分类智慧监管云平台上，记者随检查组了解到，垃圾分类资源化利用站上有60个摄像头、30台智能电子秤、30只智能远程监控电表，300辆垃圾分类运输车都安装了GPS定位装置，对资源化利用站运行情况、资源化利用设备运行情况、收集的垃圾数量、有机肥产生量及分拣员的日常工作轨迹进行实时监控，实现了农村生活垃圾分类管理的智能化、规范化、实时化、高效化，使管理中出现的问能及早发现、及时解决。云平台产

生的数据，已成为邹城考核各镇农村生活垃圾分类和资源化利用工作的一项重要依据。

“目前，邹城已在13个镇规划建设了30座生活垃圾分类资源化利用站，日处理农村可堆肥垃圾约15吨，年均消减农村生活垃圾量约5000吨，转化成有机肥约1000吨；垃圾分类设施实现了镇域全覆盖，行政村覆盖率达到80%。”邹城市市容环境维护中心主任步德行说。

第四检查组认为，邹城市农村开展农村生活垃圾分类和资源化利用试点，保障城乡环卫一体化运行，垃圾分类就地利用效益显现，为农村垃圾分类处置做出了有益探索。

# 河北邯郸市肥乡区：坑塘带上“身份证” 治理村庄老大难

以前是蓄污水、丢垃圾的坑塘，如今变身生态公园；以前村民避之唯恐不及，如今成休憩的好去处……隆冬时节，记者跟随国务院农村人居环境整治大检查组第五检查组在河北省邯郸市肥乡区检查了解到，当地对全区1180个坑塘逐一编号，制作“身份证”，利用废弃坑塘原有地貌，通过实施水系连通、微地形处理、艺术景观植入等措施，因地制宜、分类施治。

走进肥乡区屯庄营乡后营村，道路干净，房屋错落有致，村东的小公园里还有秋千等游乐、健身器材。57岁的村民王凤银说，看到这个小公园，心里敞亮多了。

这个小公园以前是个村民乱倒垃圾的坑塘，一到夏天苍蝇乱飞、臭气熏天。2017年村里开展人居环境整治，把村里的垃圾坑塘全部清理干净，有的蓄上水打造成景点，有的打造成小公园，有的进行了绿化。

后营村坑塘治理带来的变化，是肥乡区农村坑塘整治工作成果的一个缩影。肥乡区委副书记郑建民说，针对农村坑塘环境极易反弹的问题，肥乡区对全

区坑塘逐一编号、制作“身份证”、建立档案，明确了责任人。有的村发动村干部、坑边农户、五保低保户监管坑塘，有的在坑塘点安装摄像头，各村采取“人防+技防”的措施加强监管，如发现乱倒垃圾，严格依法依规处理当事人。

农村坑塘是多年来村民集中倾倒垃圾的场所，雨季一到，大雨冲积造成的环境污染非常严重，是农村人居环境整治绕不开、躲不过且非常不容易解决的难点问题。2017年以来，肥乡区把农村人居环境整治作为乡村振兴的首场硬仗来打，垃圾治理是首要任务。

肥乡区农业农村局局长常志军说，当地根据各垃圾坑塘清理工作量，限时

各乡镇、村清理整治到位。各乡镇动用铲车、钩机等大型机械突击清理，将垃圾坑彻底整治到位。区人居办跟踪督办，对限期全面完成坑塘清理任务的乡镇进行奖励，对限时完不成任务的村进行组织处理。同时，肥乡区对具备条件的坑塘蓄水打造园林景观，培育了南赵亲水平台、田寨桥仙湖、风湖湿地等一批乡村旅游好去处。对有些坑塘结合美丽乡村建设，打造成小公园、小果园，对其他坑塘则全部进行高标准绿化，使全区1180个垃圾坑塘旧貌换新颜，大大改善了农村环境，有效提升了群众的获得感、幸福感和满意度。

## 农发行绿园支行党支部召开“不忘初心、牢记使命”主题教育民主生活会

12月3日，根据省分行营业部关于“不忘初心、牢记使命”主题教育的部署要求，经省分行营业部主题教育第三巡回指导组同意，绿园支行党支部利用一天时间召开“不忘初心、牢记使命”主题教育专题民主生活会。会议紧扣学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想这一主线，认真贯彻党内政治生活准则，从绿园支行的长远发展出发，从解决绿园支行现实矛盾和问题入手，在调结构、求发展、促合规、防风险、强队伍上下功夫，推动绿园支行各项工作再上新台阶。

/于婧

/新华社