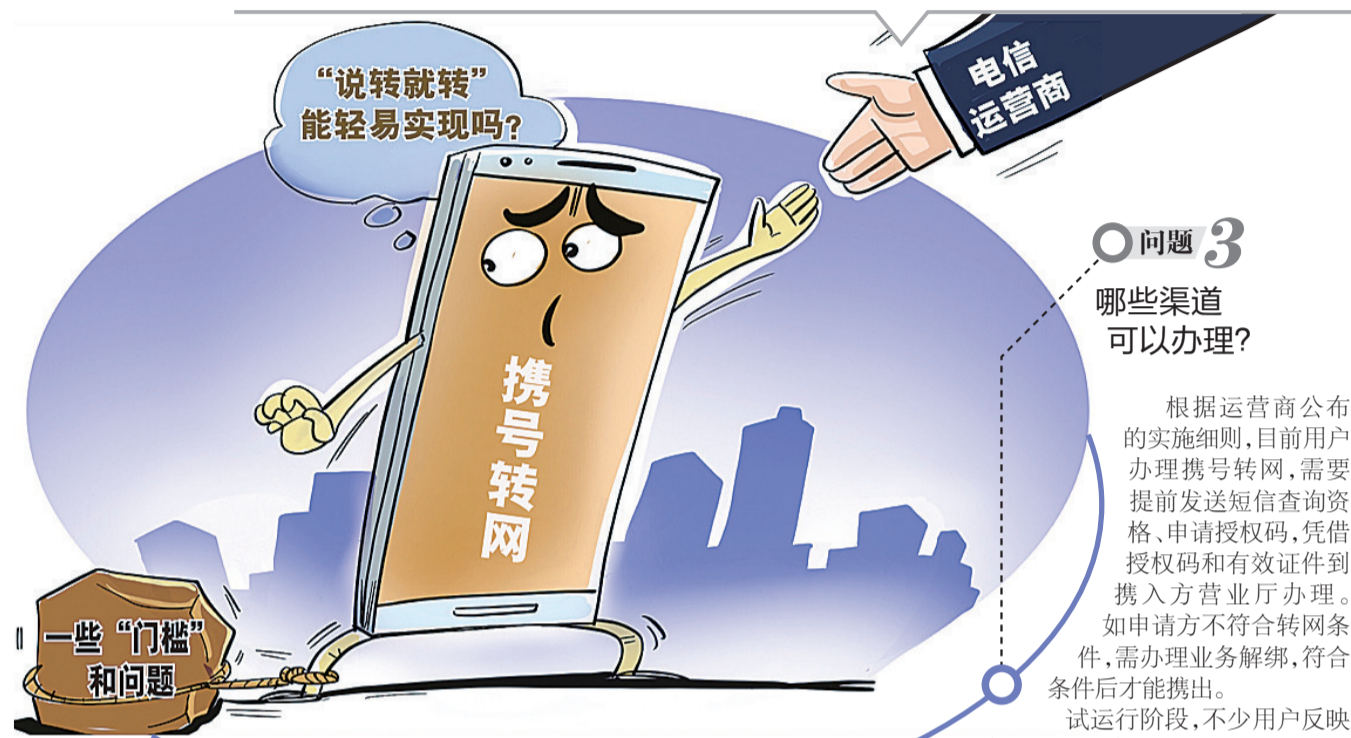


携号转网在全国正式运行 用户遇到的这些问题,如何应对?

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。



问题1 “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。”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这类的“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。

●解决办法:
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,充分尊重和用户的合法权益,充分保障用户的合法权益。”中国移动市场管理部副总经理首建国说。

问题2 靓号转出 有无特殊要求?

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。

●解决办法:
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。

问题3 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。

●解决办法:
“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。

问题4 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,避免对用户正常使用带来影响。

●解决办法:
“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。

监督检查

工信部委托第三方开展用户暗访体验监测

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。

中国联通表示,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。

相关数据

●今年启动携号转网工作以来,全行业完成了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。

●三家企业累计投资超过30亿元,建成了全国携号转网实时交互联动系统。

●截至11月26日,天津、海南、江西、湖北、云南5个前期试点省(市)完成携号转网用户316万,占五省(市)用户总量的1.8%。

●其余地区截至11月26日,共发放携出授权码11.2万人次,协助7.2万个用户完成携转。

(综合新华社报道)



中医世家,她立志于成为一名好医师 “神针妙手”祛除颈肩腰腿痛

名医档案



罗湘筠,教授,主任医师,硕士研究生导师,现任省直中医院针灸科主任,中国民族医药学会针灸分会常务理事,省中医药管理局重点研究室颈肩腰腿痛中医治疗研究室主任,省针灸临床委员会副主任委员,湖南针灸学会常务理事,湖南中西医结合风湿病学会副主任委员,省中医药和中西医结合学会第一届疼痛专业委员会副主任委员及第一届软组织疼痛学组副组长,省中医药学会第二届养生康复保健专业委员会副主任委员,省残疾人康复协会常务理事,省健康服务业协会中医药适宜技术分会常务理事,株洲市康复医学会副会长,株洲市康复医学会传统康复专业委员会主任委员,株洲地区风湿免疫专科联盟理事,株洲市首届名中医,株洲市首届中青年知名医师。

“家传”加“师承”弘扬中医文化

罗湘筠出生于中医世家,母亲是位老中医。在她记事的时候,家里时不时会有头痛身热、腰腿挫伤的患者上门,母亲有时候会运用针灸、推拿等简单的办法给病患解除痛苦,这样的成长氛围,让罗湘筠从小就见识了中医的神奇。

如果说“家传”是罗湘筠与中医结缘的源头,那么“师承”则为她打开了弘扬中医文化的大门。

师从于广东省针灸学会会长、美国加州中国医学研究院学术顾问陈全新教授,主攻中医针灸临床治疗近30年。曾多次在广东省中附一、天津中医附一、上海瑞金医院等处进修颈肩腰腿痛、中风后遗症等疾病的诊治技术。

针对治疗各种类型颈椎病,肩周炎,肱骨外上髁炎,腰椎间盘突出症,腰椎管狭窄症,股骨头缺血性坏死,强直性脊柱炎,类风湿性关节炎,膝关节骨性关节炎,腱鞘炎,跟骨骨刺及各种软组织损伤疼痛,面神经炎,中风后遗症等疾病治疗上积累了丰富的临床经验,形成了自己独特的治疗体系。
参与制定国家十五重点专科



(专病)项痹、腰痛症及痛风三大病种的诊疗规范,并运用于临床。湖南地区独家专业开展新三针治疗小儿弱智和脑瘫;株洲地区专业开展针灸减肥美容。获市级以上二等科研项目6项,有两项科研项目已通过专家鉴定达国内领先水平,参与国家科技支撑计划课题一项,省科技积累丰富的临床经验,形成了自己的独特的治疗体系。
参与制定国家十五重点专科



母女口传心授间的传承

谈及学医初心,罗湘筠说,家庭氛围对她的影响很大。

罗湘筠的母亲是省级名老中医,从事内科临床工作50余年,由于母亲工作繁忙,罗湘筠笑称自己是在病房长大的。在母亲的影响下,罗湘筠从小就受到了中医的熏陶,《伤寒杂论》等伴随着她的成长,并因此树立了“悬壶济世”的决心。她一直以母亲为榜样,誓愿普救人类之疾苦,成为一名全心全意为患者服务的好医生。

罗湘筠回忆到,母亲一直在株洲市中医院工作(省直中医院),当时单位分的房子就在门诊楼上。“母亲白天忙着诊治病人,晚上很累想休息时,总有病人找家里求助就诊,母亲都会很耐心为他们解决问题。”罗湘筠说,母亲对患者很随和,从不摆架子,对于一些经济困难患者甚至免费就诊。因为医技好,医德高尚,母亲出诊医木被口口相传,引得不少患者慕名而来。

“现在母亲都快80岁了,退休后仍放心不下患者,基本上每天都会来医院给病人看病”罗湘筠说,母亲教育她一定要全心全意为患者治病,这些年来她一直以母

亲为榜样,为患者排忧解难。

罗湘筠刚成为一名医生时,曾接诊过一个患者刘某。该患者疼痛难忍,活动不利,经检查后,诊断为“腰椎间盘突出症”。事实上该患者去多家医院就诊,对方都表示只有手术才能解决他的问题。由于手术风险,患者拒绝手术,最后才来到省直中医院碰碰运气。罗湘筠仔细查看了该患者情况,白天为他针灸治理,晚上回家和母亲一起讨论病情,研究中药理药方,同时查阅古籍中对此病的特殊治疗方法及中医特色治疗,将每天患者的病情变化及治疗方法记录下来,不断改进,制定个性化的治疗方案,经过一个月的综合治疗,该患者行动自如,症状得到明显缓解。如今20余年过去了,该患者严格按照罗湘筠给出的建议保养身体,一直没再发过病,还和罗湘筠医生成为了很好的朋友,逢人就对罗医生赞不绝口。

对于医生这份职业,罗湘筠认为,除了要精通研习之外,更要对患者注入更多的关心。近30年从医经历,罗湘筠治愈了上万名病人,不少患者送来锦旗。她用医者仁心,赢得了患者的尊重。

相关链接

省直中医院针灸科

株洲市医学重点学科,国家中医药管理局“十一五”重点专科,湖南省中医药管理局颈肩腰腿痛中医治疗重点研究室,国家级卫生部中医针灸重点专科。

专科现有医护人员34,其中博士研究生1名,主任医师3名,副主任医师4名,中级职称6名,科室下设针灸、推拿、理疗、疼痛门诊及病房,现配套开放病床100张。各种业务用房面积达2000平方米,科室规模居全省之冠,各项针灸、理疗、牵引、康复设施齐全。

本科室以重点专科主攻病种中医治疗研究为主体,以提高中医药临床疗效为重点。开展了以针灸推拿为主的多种中医特色疗法,如温针灸、腹针、火针、埋针、耳针、梅花针、电针、针挑刺络放血法、艾灸、

张力平衡针法、新三针疗法、子午流注针法、中医正骨推拿、小儿推拿、牵引、小针刀疗法、穴位注射、穴位埋线、穴位贴敷、刮痧、灸熨、竹罐、药物罐、火罐、中药偏方熏蒸、中药热敷、石氏中单元疗法、脊柱回春疗法、丹参复合液硬膜外疗法、平衡针灸疗法、热敏灸、雷火灸、臭氧治疗技术等,突出中医综合治疗优势,擅长治疗各种痛症和瘫病,如颈椎病,腰椎间盘突出症,坐骨神经痛,膝关节骨性关节炎,痛风,风湿、类风湿性关节炎,肩周炎,面瘫,中风后遗症,带状疱疹,肥胖,小儿脑瘫、弱智等,得到广大患者的认可,取得了良好的社会效益。机能亢进症(瘦病)、低血糖症(饥饿病)。
(文/刘玺 图/张倩)