

工业和信息化部关于印发《携号转网服务管理规定》的通知

工信部信管〔2019〕242号

各省、自治区、直辖市通信管理局，中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司、中国广播电视网络有限公司，其他相关单位：

现将《携号转网服务管理规定》印发给你们，请认真遵照执行。

工业和信息化部

2019年11月11日

携号转网服务管理规定

为加强携号转网服务管理，提升行业服务质量，不断增强人民群众的获得感，根据《中华人民共和国电信条例》《电信服务规范》及相关法规和规章，制定本规定。

一、电信业务经营者应当遵循方便用户、公平公正、诚实守信、协同配合的原则，建立健全服务体系，落实企业主体责任，为用户提供高质量的携号转网服务。

二、本规定所称携号转网服务，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。

三、工业和信息化部与各省、自治区、直辖市通信管理局（以下统称电信管理机构）依法依规对携号转网服务进行监督管理。

四、用户可以依据本规定向电信业务经营者提出申请，办理携号转网。

五、电信业务经营者应当为用户提供便捷的携号转网服务，明确服务办理条件和流程并向社会公开。

六、电信业务经营者应当将携号转入用户视同为本网新入网用户，严格落实电话用户实名登记有关规定，并确保携号转入用户在同等条件下享有同等权利。

七、电信业务经营者应当通过适当方式明确告知用户办理携号转网服务可能面临的风险和损失，并获得用户确认。

八、全面推进携号转网是践行以人民为中心发展思想的重要举措。电信业务经营者要把实现好、维护好、发展好最广大用户根本利益作为出发点和落脚点，把服务群众同满足需求相结合，切实做好相关政策落地保障工作。电信业务经营者应遵守相关法律法规，共同维护健康有序的市场环境；应相互配合，确保用户携号转网服务正常办理和携号转网后的通信服务质量。

九、电信业务经营者在提供携号转网服务过程中，不得有下列行为：

（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）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、欺骗误导用户，诋毁其他电信业务经营者；

（六）为携号转网用户设置专项资费方案和营销方案；

（七）利用恶意代客办理携号转网、恶意代客申诉等各种方

式，妨碍、破坏其他电信业务经营者携号转网服务正常运行；

（八）用户退网后继续占用该携入号码；

（九）其他违规行为。

十、电信业务经营者应当根据本规定制定携号转网服务细则并及时向社会公布，同时报工业和信息化部。

十一、电信业务经营者应当按照国家有关法律法规和政策标准要求，同步做好网络与信息安全保障工作。

十二、用户应当配合电信业务经营者依法开展身份信息一致性验证等相关工作。

十三、电信管理机构对电信业务经营者的携号转网服务实施监督检查。

十四、违反本规定的，电信管理机构依据《中华人民共和国电信条例》等有关规定予以处理。

十五、本规定自 2019 年 12 月 1 日起施行。《移动电话用户号码携带试验管理办法》（工信部电管函〔2014〕144 号）同时废止。