

资费套餐，不能只有新人笑

卷首语

最近运营商老用户套餐选择权问题成为舆论关注的焦点。之前许多网友反映运营商一些比较优惠的套餐限定只能新用户才能办理，有人开玩笑说“老用户与狗不能办理”。但这种价格歧视让许多老用户感觉不公平，因此引发很多投诉。运营商尽管做了很多辩解，但无法平息老用户的“忿忿不平”。最近，工信部明确表态，运营商不得限制用户的资费选择权，并且约谈了3家运营商，要求立即整改，方便用户改套餐。如此一来，“老用户与狗不得办理新套餐”的笑话将不再上演，用户的权益得到保障。当然，运营商内部一些人士并不见得理解行业主管部门的处理意见。但依据相关法规，工信部的处理意见没毛病。

杜甫在名作《佳人》中云：“但见新人笑，那闻旧人哭”，讽刺负心汉的弃旧迎新、爱情不专注，现在常用来形容喜新厌旧。中国台湾歌手黄安曾有名曲《新鸳鸯蝴蝶梦》，词中也有类似的表达：从来只有新人笑，有谁听见旧人哭。把这两句用在运营商老用户改套餐的事上，很是贴切。当然，网友们不会这么文绉绉的，他们将当年上海租界洋人歧视华人那句著名的“华人与狗不得入内”改成“老用户与狗不能办理”，幽默中透着无奈和愤怒。

运营商不见得是“负心汉”，但在新老用户对待上确实过于“喜新”。比如运营商为吸引新用户推出了大、小王卡等廉价的互联网套餐，这些套餐与老用户普遍使用的统一套餐之间存在极大的价格差异，以北京移动最新推出的U卡业务为例，其1G本地流量仅需1元，1G全国流量仅需4元。反观运营商传统套餐，含1G流量的和4G套餐需支付128元/月。

老用户套餐修改权之争，是企业自主经营权与用户自由选择权之争。对于运营商来说，推出有竞争力的套餐服务发展新用户无可厚非，但引起老用户的不满就有问题了。这里面的错误在于运营商没有提供老用户修改套餐的权利，甚至有意屏蔽，行为有些过界，属于滥用自主经营权，侵害了用户的自

由选择权。所以，工信部约谈，要求整改也没什么可说的，运营商也别有什么抱怨，麻溜儿地去给老用户提供改套餐的便利就得了。

这次老用户的集体“吐槽”引起行业主管部门的干预给运营商提了个醒。

一是产品服务要迭代升级。老用户也是从新用户发展而来的，当初选的套餐可能是最优惠的，但时过境迁，现在就不见得了。新套餐越来越优惠，老用户的老套餐却维持在高资费上，还不能选择新套餐，这是人为制造矛盾。所以，运营商在推出新套餐时，不能只让“新人笑，旧人哭”，最好是新老兼顾。而且，现在推出的许多互联网合作套餐，资费低是一个卖点，但互联网应用方面双方紧密结合才是吸引用户的最大卖点。让老用户也参与进来，深度“套牢”，才是套餐的实质作用。现在仅一个资费差别，就把老用户得罪挤走了，得不偿失。所以，运营商推出的套餐服务要不断迭代升级，这种升级，老用户只要符合条件，就可以按更优惠的新资费执行。如此，新人旧人都满意，何乐而不为。

二是支撑能力要做到随需而变。维持原来的老用户套餐，运营商会找出很多理由，其中一条就是“需要系统改造”，老用户不能实现网上直接办理。但工信部这次没有妥协，要求基础电信企业网上不能办理的，通过人工处理的方式为用户办理套餐变更相关手续，而且明确要求运营商给出一个相关系统改造计划的时间表。现在都是云计算的时代，随需应变是移动互联网时代、云时代的基本要求。运营商说系统改造需要时间有托词之嫌。技术的实现不是问题，问题在于是否有动力，是否有意识去做。河北电信发展宽带用户，支撑系统就建得非常好，用户上午下单，下午就能实现上门安装，就是因为河北电信市场竞争意识强，客户服务意识强。所以，如果认识到位，系统改造不是问题。



通信世界全媒体总编辑

运营商的套餐服务需要不断迭代升级，在此过程中，老用户只要符合条件就可以按更优惠的新资费执行。如此，新人旧人都满意，何乐而不为。

刘启诚