

民有所呼 / 我有所应

点题·报料邮箱:mssd@xmwb.com.cn 线索一旦采用即付稿酬

试点近两年 42 家运营商全面亏损,面临能否“转正”生死大考 “170”运营商交出糟糕“成绩单”



你用过 170 开头的手机号码吗?从 2013 年 12 月工信部发放第一批移动转售试点牌照开始,到今年年底,整整两年试验期即将结束。两年内,通信市场涌现了 42 家虚拟运营商,“170”号码渐渐增多。目前工信部等部门正在制定虚拟运营商发展的评估考核标准,考核通过的虚拟运营商将获得正式牌照。然而,42 家虚拟运营商目前全部处于亏损状态,面临可能被摘牌的生死大考。

搅动市场力小功大

作为新生事物,虚拟运营商曾被寄予厚望,作为突破通信行业引入民营资本的试点而统一推出。不过,在获得运营资格后,42 家虚拟运营商交出的成绩单并不理想。数据显示,2013 年至今,虚拟运营商移动转售业务用户总数不到 1300 万,仅占全国移动电话用户数的 0.9%,而此前工信部电信研究院还曾预测,到 2015 年底,“虚商”用户规模将达到 5000 万人。同时,42 家虚拟运营商放号的只有 30 多家,真正在发展用户的虚拟运营商不到 10 家,有虚拟运营商的用户数已经过百万,但较差的虚拟运营商每月增加的用户数却不到 10 个。

试点之初,工信部发放首批虚拟运营商牌照,曾被评价为“打破我国移动通信领域垄断经营的第一步”。对此,目前用户量最大的虚拟运营商——蜗牛移动市场总监徐崇贤评价说,“我们的总用户量刚刚突破 350 万,而中移动 9 月份的新增用户就达到了 276.1 万。行业存在较明显的规模经济性,导致少数企业能够占据绝大部分市场份额,也形成明显的进入障碍。打破垄断谈不上,虚拟运营商目前更多还是在发挥‘鲶鱼效应’。”

有些虚拟运营商提出的“零月租,无套餐,不清零”、通信资费捆绑游戏特权等创新资费模式,带动了通信行业的资费变革。在这两年间,三大运营商在业务资费上也做出了诸多调整,如更加灵活的组合式套餐,流量季度包、半年包等,这些改变的背后,虚拟运营商功不可没。“从用户数量上来看,可以说没有一家‘虚商’会觉得满意。工信部引入‘虚商’的初衷,也是希望民营企业参与后,可以给市场带来活力,带动基础运营商创新。在这



■ “170”虚拟运营商市场竞争力亟待提高

图 CFP

方面,‘虚商’的表现可以说已经达到预期。”

套餐很多 优惠不多

李敏芝是虚拟运营商的尝鲜者,但使用下来“槽点”不少。“套餐设置比较灵活,但看着花样多,实际用下来并不便宜。”她举例说,她使用的“虚商”最低一档套餐月付 59 元,包括流量 60M,语音 160 分钟。“只打电话还有点优惠,但如果要使用其他业务的话,费用比三大运营商要高。”

记者发现,单从套餐门槛来看,虚拟运营商总体起价低于传统运营商。不过从套餐包含的内容来看,语音和流量并不算太多,有的还需自行购买每月 5 元的来电显示。在高端套餐方面,虚拟运营商的资费套餐处于下风。拿现在比较受欢迎的小米移动来说,流量、短信和通话单价都是 0.1 元,远比传统运营商多种计价方式来得简便。不过,当用户月流量超过 100M,或语音超过 500 分钟,或短信超过 50 条之后,运营商的“批发价格”优势就会反超。

据了解,运营商给虚拟运营商的批发价一般是目前标准资费的七折,并且三大运营商自己频繁推出的优惠活动甚至比批发价更低。因此,虚拟运营商在价格上的挪腾空间有限。

“信号也不是很好,经常连接不上网络,不能正常使用银行等网站验证码,到了国外没有国际漫游,它就变成了‘砖头’,几乎找不到线下营业厅,支付宝等平台没有办法缴费。有官方网站缴费,但是体验很差。”

垃圾短信频发扰民

让李敏芝最苦恼的是,给客户打电话,经常被认为是骚扰电话拒听。的确有许多网友反映,170 开头的骚扰电话或垃圾短信较多。

今年 7 月底,吴小姐接到 170 开头的来电,对方以其网购订单错误为由,提出退款,并发了一个网页链接。网页上要填写姓名、银行账户及密码等信息,并将手机收到的短信验证码告知对方。“平时很少接到 170 开头的电话号码,朋友中也基本没人使用这个号段,我留了个心眼,打过去发现一直是占线的,后来认定是诈骗信息。”网友“飞鱼在天”说,他购买了一个 170 号段,并开通了微信号,但聊天时,会一直出现“对方注册微信账号使用手机号可能存在欺诈风险。请注意核实身份,涉及金钱交易务必电话确认,谨防网络诈骗”等提醒。

记者了解到,从已经开始使用虚拟运营商 170 号卡的用户反馈来看,170 号卡无论是收到垃圾短信的比例还是作为垃圾短信发送方的比例,都要比三大运营商的号卡高。近期,因 170 号段垃圾短信频发,工信部直接约谈了包括远特通信、朗玛信息、北京国美、深圳爱施德、天音通信、苏宁云商、分享通信等 7 家虚拟运营商,要求上述企业妥善解决垃圾短信的问题。

“骚扰电话和垃圾短信的受害者不仅仅是消费者,我们也是受害者,是对我们运营商品牌的一种伤害。由于现在‘虚商’企业数量比较多,而且没法像三大运营商一样用手机号码前三位进行区分是哪家的号码,170 一旦出问题就会觉得是所有‘虚商’的问题,容易造成一刀切的窘境。”徐崇贤认为,要想解决这一问题,一方面是需要相关“虚商”企业在实名制上加强管控,通过自身的技术服务手段,坚决查处相关问题,另一方面也是需要基础运营商配合与帮助,在相关垃圾信息屏蔽等方面给予支持。“我们也呼吁用户在碰到类似问题时,主动向相关单位汇报,这样也有利于净化整个环境。”

本报记者 叶薇

延伸阅读

“虚商”补课 突击“赶考”

还有一个多月的时间,众多虚拟运营商将面临大考。自 9 月 22 日小米移动发布虚拟运营商产品以来,最近一两个月几家虚拟运营商相继推出了各自的产品,突击“赶考”。

虽然虚拟运营商尚未探索出成功的模式,资本市场却很看好这块市场。不管这些企业的业务开展得好不好,光是一个正式的牌照就有大约 1 亿元的估值。于是,尽管用户数量少,体验一半,口碑平平,但是不少虚拟运营商还是要赶在“大考”前“拼一把”。

有业内专家指出,在资费模式上改头换面,再打上“创新”的包装,这几乎是近期这些“虚商”的通用做法。噱头很足,但实际上却没有带来新的业务模式和思维。

目前,工信部已经完成虚拟运营企业相关标准的草案,也征求了多家“虚商”的意见。业内人士透露,“虚商”“转正”需要满足三个条件:一是业务发展具有一定规模,二是能够维护好用户的合法权益,三是能够做好网络安全。“随着虚拟运营业务试点结束,以及电信业对民营企业的逐渐开放,‘虚商’在试点中遇到的一些问题有望在明年得到解决,外部环境将会得到改善。随着明年试点转正的到来和通信行业改革的进一步深化,行业的竞争会更加激烈,只有做好服务、做好创新,才能真正在行业里占据一席之地。”蜗牛移动市场总监徐崇贤说。

尽管“成绩单”并不理想,但从增长速度来看,前景依然值得看好。截至今年 8 月底,虚拟运营商移动转售业务用户平均月净增 200 万左右,占全国净增用户数的 48%。“未来的业务规划仍需大量资金、人力投入,加上前期搭建客服平台、队伍建设和营销都要花去大量的费用。截至目前,蜗牛移动的投入已过亿元,可仍然处于转售业务的起步阶段。亏不亏,不能光看目前的钱景,更要看未来前景。” 本报记者 叶薇

相关链接

何为虚拟运营商?

虚拟运营商是指民营企业租用三大运营商的基础网络,就像是代理商从移动、联通、电信三大基础运营商那里承包一部分通讯网络的使用权,然后通过自己的计费系统、客服号、营销和管理体系把通信服务卖给消费者。

“170”号段为虚拟运营商专属号段,共计 11 位手机号,前四位用于区分与虚拟运营商合作的基础运营商。其中,“1700”为中国电信的转售号码标志,“1705”为中国移动,“1709”为中国联通。

与传统运营商相比,虚拟运营商的特点就是自由、开放,比如漫游费、长途通话费等都可能直接取消。

上海市经济管理学校
社校联建 和谐发展
www.sems.cn



试点两年,42 家虚拟运营商全线亏损,行业问题不少。记者采访一些企业和专家了解到,目前影响“虚商”发展的主要有以下三个方面。

一是价格“批零倒挂”问题还存在。价格问题与基础运营商在虚拟运营产业链中扮演的角色密切相关。如果基础运营商在虚拟运营中既当裁判员又当运动员,这个问题不可能真正解决。

据中国虚拟运营商产业联盟秘书长邹学勇透露,用户从基础运营商那里购买 1M 流量价格在 0.05 元左右,但是给虚拟运营商的价格却在 0.1 元到 0.15 元,要高出 1 倍左右,批零

“虚商”要做强 须破三瓶颈

倒挂很严重,让虚拟运营商很难做。他估算,如果 ARPU 值(每用户平均收入)达到 35 元,用户数超过 100 万,就可以基本实现收支平衡。而达到这个水平可能还需要两年时间。

通信观察家项立刚也认为,对于虚拟运营商而言,他们需要做的就是尽快扩展自己的用户群,形成自己市场的竞争能力。但因为出现批零倒挂的情况,它越扩大自己的用户群,亏损越多,这样就需要他们有更多的资金能够顶住市场压力。一些实力不够的虚拟运营商未来的运营将越来越困难。

二是试点城市限制和码号资源不足,很大程度上影响了“虚商”发展的积极性。目前,

码号资源并没有完全按照市场规律来分配,导致码号利用率不高,分配不均衡。有的码号资源供不应求,有的却占着手中的资源而不做实际业务。

三是虚拟运营商没有自己的核心网,深化创新受限。虚拟运营商不仅是改变资费的简单模式,而是要拥有自己的核心网与基础运营商对接,这样才能使虚拟运营商开发增值业务的能力变强。然而,目前“虚商”没有物联网专用号段,由于没有自己的网元,在面对包含车联网、定位手表、远程数据读取等订单时,无法满足用户需求。

本报记者 叶薇