

# 用户流失 中国联通迎考“后价格战”时代

继营收持续下滑后，中国联通又陷入了用户规模缩水的窘境中。近日，中国联通发布公告披露，公司移动用户数、固网宽带用户数和固网电话用户数在今年11月分别净减少85.6万户、10万户和12万户，其中移动用户数已经连续两个月出现净减少。业内人士表示，在“价格战”遭到遏制的存量市场竞争时代，中国联通的用户持续流失，反映出其已经丧失了曾长期依仗的价格优势。要想在5G时代重拾增长态势，中国联通必须继续打好“混改牌”和“合作牌”。

## 两类用户净减少

根据中国联通公告中披露的数据，今年11月，中国联通移动用户数当月净减少85.6万户，固网宽带用户数当月净减少10万户，本地电话用户数当月净减少12万户，移动业务用户数和固网业务用户数双双呈现下滑态势。

根据工信部的数据，中国联通11月净减少的用户部分是通过携号转网服务流向了中国移动和中国电信。11月10日-26日，在全国范围内，中国移动携入用户3.64万户，携出用户3.01万户，净携入达6249户；中国电信携入用户2.57万户，携出用户1.95万户，净携入6178户；中国联通携入用户1.65万户，携出用户2.89万户，净携入-1.24万户。

从行业排名来看，中国联通的用户总数也依然低于另外两家。截至今年11月，在移动用户数上，中国移动为9.46亿户，中国电信为3.34亿户，中国联通为3.21亿户；在宽带用户数上，中国移动为1.87亿户，中国电信为1.8亿户，中国联通为8445.3万户。

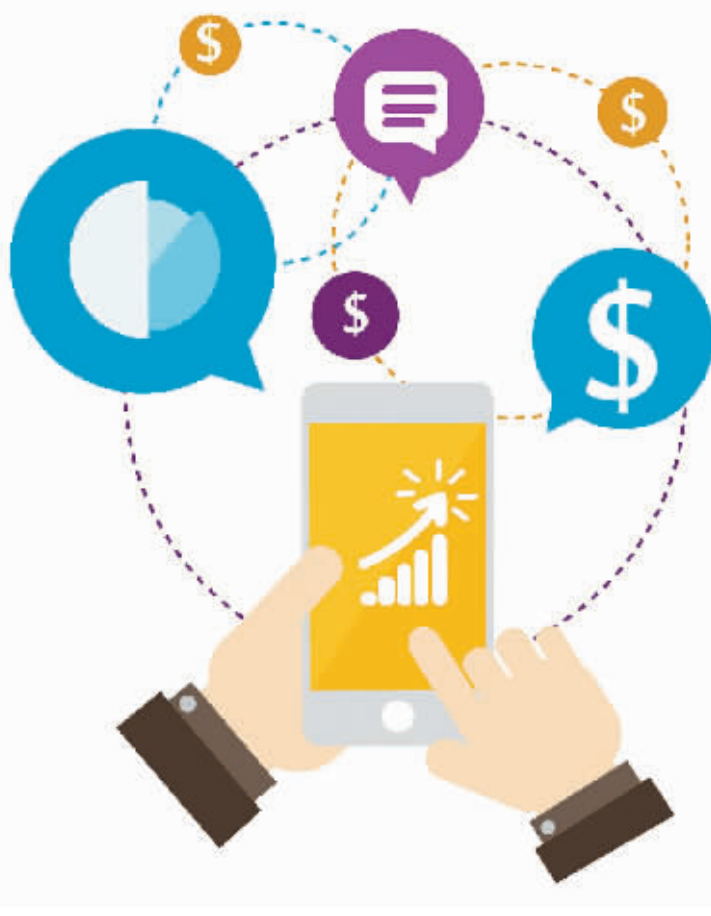
在独立电信分析师付亮看来，基于政策变化的影响，三大运营商套餐数量减少、资费趋同，新用户补贴减少，对新用户的吸引力都减弱了，这对中国联通影响很大。而中国移动、中国电信通过近几年的积极补课，在固网移动融合及政企客户服务方面都逐渐建立或加强了优势。12月携号转网全面铺开，中国联通迎来更大的压力。

针对中国联通在12月的用户携转情况，北京商报记者采访了中国联通相关负责人，但截至发稿，未获得对方回复。

## 丧失价格优势

尽管中国联通并未在公告中正面解释11月用户数减少的原因，但表示期内面对提速降费、市场饱和、激烈市场竞争以及4G流量红利逐步消退，本公司坚持差异化和互联网化运营，严控用户发展成本，强化融合经营，努力避免简单价格战”。

“正是因为价格战遭到遏制，才让中国联通丧失了多年以来的价格优势。而优势丧失的同时，中国联通忽



中国联通用户变化情况 (2019年11月)

移动用户数净减少85.6万户  
固网宽带用户数净减少10万户  
本地电话用户数净减少12万户

三大运营商用户排名 (截至2019年11月底)

移动用户规模	
中国移动	9.46亿户
中国电信	3.34亿户
中国联通	3.21亿户
宽带用户规模	
中国移动	1.87亿户
中国电信	1.8亿户
中国联通	8445.3万户

视网络建设与宽带发展所带来的负面影响却在日益凸显。”经济学家宋清辉表示。

在国内三大通信运营商中，中国联通是最早启动混改进程的一家。2016年以来，中国联通陆续引入包括腾讯、百度、京东、阿里巴巴等在内的多家战略投资者。与此同时，中国联通推出了上百款低价互联网卡套餐。据统计，仅与腾讯合作打造的腾讯王卡一款产品，便为中国联通吸引了超过1亿用户。

然而，随着电信市场趋于饱和，中国联通收入增长陷入瓶颈。今年前三季度，中国联通营业收入2171.2亿元，同比下降1.18%，归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润39.68亿元，同比下降11.09%。在此背景下，中国联通不得不放弃“以价换量”的竞争模式。

事实上，三大运营商均放弃了“以价换量”模式，但出现用户流失的却只有中国联通。数据显示，中国移动11月移动用户数净增加295.5万户，有线宽带用户数净增加69.4万户；中国电信11月移动用户数净增加186万户，有线宽带用户数净增加50万户。

“之所以会出现上述情况，是因为随着三大运营商资费差距日渐缩小，网络质量成为影响用户选择的关键因素。”业内人士表示，中国移动用户多，网络建设得也最好；中国电信的用户相对少，网速也较好；相比之下，中国联通的网络覆盖范围和网速都不占优势。

## 打好“两张牌”

“为了扭转用户和业绩双下滑的局面，混改”是中国联通必须继续打好的一张牌。”宋清辉表示，在4G时代，混改帮助中国联通实现了高速发展。进入竞争更激烈的5G时代，尽管中国联通在集团层面的混改早已实现，但省级公司的混改潜力还远未释放完毕。

## 工行全新推出手机银行“工行北京”小程序

近日，工行北京分行正式上线新版手机银行“工行北京”本地服务小程序，该小程序是该行经过对手机银行本地服务建设的进一步优化，以客户为中心对本地服务功能进行的全新设计与升级。

今年以来，工商银行明显加快了手机银行版本的更新力度，陆续推出幸福生活版手机银行、手机银行5.0版、北京地区“工行北京”小程序等版本或服务，充分体现其“以用户为中心”的服务及设计理念。

7月推出的幸福生活版手机银行，设计研发了适合老年人身心特点的业务流程，让老年人享受到移动金融服务的便利，同时通过首创的“一键求助”、子女帮父母注册手机银行等功能，创新性地引入亲情关系引入金融服务之中，打造两代人互动互通的金融交易平台。

11月推出的手机银行5.0版本，除提升“颜值”、优化视觉体验等最直观的变化外，还应用基于知识图谱的深度学习算法RippleNet、纯语音交互、大数据分析等先进科技，智能化提升客户体验，并为学生、军人等客户提供包括专属版面、专属服务、专属产品的个性化专属服务，打造开放生态的移动银行。

此次工行北京分行基于手机银行推出的“工行北京”小程序，是结合北京地区客户需求特点全新打造的服务专区，是工行在移动互联网领域持续发力的又一重要举措。

据了解，工行手机银行“工行北京”小程序，在体验提升、为北京客户提供一站式服务方面深下功夫，具有四大全新亮点。

一是新体验，工行北京分行极为看重用户体验与UI引导设计，基于调研数据多次调整完善，最终打造消息中心、金融服务、生活缴费、出行服务、政务服务、就医挂号、营销活动、每日必抢8个栏目，并对各分区布局、排序不断优化。同时引入“埋点”技术，将根据产品热度、流程合理性及客户使用偏好，阶段性调整布局并提供个性化产品体验，提升客户综合服务价值。

二是新生态，工行北京分行秉持“科技赋能、创新引领”理念，基于手机银行“工行北京”小程序不断探索创新，构建线上线下一体化生态。未来将打造从网点到

今年11月，继云南联通落地混改后，中国联通再次发布公告称，为深化国有企业改革的指导精神，积极探索子企业的体制机制改革，激发组织和员工活力，广西联通将启动对下属柳州等7个州市分公司社会化运营合作方的公开招募工作。

目前，中国联通尚未对广西联通此次公开招募的合作方的领域、体量进行限定。不过，此前云南联通混改引入的3家合作方——亨通光电、亚锦科技、中电兴发，均处于通信产业链，且均为民营上市公司。

据了解，云南联通采用“全域委托承包运营”的方式，将主体公司与运营公司双方职能分离。四方以不同持股比例共同成立新公司，并由3家共同运营，其中中国联通只持股10%。同时，原公司有将近4000名干部职工离开运营体制，被划转到新公司中。

在混改成效方面，中国联通曾披露，云南联通混改至今已利用数十亿元社会化资本进行网络投资，将改革区域4G人口覆盖率提升至2016年的2倍，大大提升了用户的体验感知。针对超闲基站，云南联通开展了专项的网业协同专项工作，通过为用户提供优惠和优化网络等方式提高网络的利用效率。

事实上，除了持续推动内部的混改进程，中国联通也在积极寻找外部的合作伙伴。今年9月，中国联通发布公告称，将与中国电信进行5G网络共建共享合作，双方计划在全国范围内合作共建一张5G接入网络，双方划定区域，分区建设，各自负责在划定区域内的5G网络建设相关工作。

12月26日，中国信息通信研究院副院长王志勤表示，截至12月中旬，中国联通和中国电信累计开通共享基站超过2.7万站。

在宋清辉看来，除了混改，中国联通还应继续大力深化与中国电信的5G合作，双方合作成功与否，将直接影响中国联通在5G时代的网络质量，一定程度上也决定着中国联通在这一方面的竞争力高低。

北京商报记者 钱瑜 濮振宇

## 北京金融资产交易所挂牌项目信息

**项目名称:**北京中投新兴产业股权投资基金管理有限公司23.53%股权  
**项目编号:**CF19GJ001042  
**项目概况:**中投证券投资有限公司公开转让其持有的北京中投新兴产业股权投资基金管理有限公司23.53%股权  
**经营范围:**非证券业务的投资管理、咨询;股权投资管理(不得从事下列业务:1.发放贷款;2.公开交易证券类投资或金融衍生品交易;3.以公开方式募集资金;4.对除被投资企业以外的企业提供担保)  
**标的股权对应评估价值:**人民币67.80万元 **挂牌价格:**50万元  
**挂牌期限:**2019年12月30日至2020年1月31日 **详情请参见北京金融资产交易所网站www.cfae.cn**  
**联系人:**刘先生 **联系电话:**010-57896526

## 北京金融资产交易所挂牌项目信息

**项目名称:**北京邦信小额贷款股份有限公司60,000,000股股份  
**项目编号:**CF19GJ001027  
**项目概况:**邦信资产管理公司公开转让其持有的北京邦信小额贷款股份有限公司60,000,000股股份  
**经营范围:**在北京市西城区内发放贷款(企业依法自主选择经营项目,开展经营活动;依法须经批准的项目,经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动;不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。)  
**标的股权对应评估价值:**人民币6649.64万元 **挂牌价格:**6649.64万元  
**挂牌期限:**2019年12月27日至2020年1月23日 **详情请参见北京金融资产交易所网站www.cfae.cn**  
**联系人:**刘先生 **联系电话:**010-57896526

**项目名称:**北京邦信小额贷款股份有限公司40,000,000股股份  
**项目编号:**CF19GJ001028  
**项目概况:**长城(宁夏)资产经营有限公司公开转让其持有的北京邦信小额贷款股份有限公司40,000,000股股份  
**经营范围:**在北京市西城区内发放贷款(企业依法自主选择经营项目,开展经营活动;依法须经批准的项目,经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动;不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。)  
**标的股权对应评估价值:**人民币4433.09万元 **挂牌价格:**4433.09万元  
**挂牌期限:**2019年12月27日至2020年1月23日 **详情请参见北京金融资产交易所网站www.cfae.cn**  
**联系人:**刘先生 **联系电话:**010-57896526