

热烈祝贺达州日报创刊六十周年

“智慧城市”统领信息化，信息化带动工业化，在更高层次促进工业化与城镇化互动，助推达州跨越式发展

“智慧城市”向我们走来……

中国电信达州分公司全面推进智慧城市建设侧记



11月17日，由市政府主办、中国电信全面推进建设的川东片区“智慧城市·数字企业”巡展会在达州市隆重举行，这标志着达州市在推动智慧城市建设的步伐进一步加快。

今年4月四川省政府和电信集团签署《智慧城市建设暨“十二五”信息化战略合作框架协议》，7月26日，全省召开加快“智慧城市·光网四川”建设工作会，进一步明确了全省智慧城市建设思路。同时，在省政府主持下，中国电信四川公司已与省内21个市州签署了“智慧

城市”战略合作协议。10月26日，我市召开“智慧城市”建设启动大会，并在11月1日的市政府常务会议上再次明确了“智慧城市”建设相关工作要求。

目前，达州基本实现了光纤到楼，3G移动互联网已覆盖达州城乡。同时，随着达州“智慧城市”建设步伐的进一步加快，将给政府部门、企事业单位、广大市民在工作方式、生活方式等方面带来划时代的崭新变化，将全面提升城市管理水平，在更高层次上推动城市化与工业化互动。



市政府主办，中国电信达州分公司全面推进建设的达州市“智慧城市”建设启动会现场

智慧民生：让一切触手可及

“出门之前，可以用手机查看路况，离家在外，下雨时可以手机关闭门窗；回家路上，可以用手机打开空调……物联网技术让手机成了万能的遥控器，使我们生活、工作的工具和我们心意相通。”采访中，中国电信股份有限公司达州分公司负责人向记者这样描述未来智慧城市的生活。

据了解，随着智慧民生的不断发展，全新的智慧产品将大大地改善人们的工作、生活，使居民能够获得家庭、学校、交通等方面的信息和服务，从而不断提升生活品质。举例来说，市民如果住在安装有智能互联的家里，手机除了能拍照和播放音乐之外，还可以用来开门，从任何一个数字面板上，都可以轻松控制家中的所有系统，如空调系统和家庭安全系统，还可以开启窗帘和灯具……，让生活因互联的物联技术带来无限的智慧生活。

智慧产业：率先让企业变“聪明”

对于众多企业来说，降低企业管理成本无疑是实现快速发展壮大的一道难以逾越的“坎”。“随着智慧产业的不断发展和运用，不仅能够完全实现无纸化办公、便捷安全的公文、邮件处理和及时的信息发布，还可通过建设新型的融合一卡通系统，将企业员工身份认证和手机有机结合，实现手机门禁、手机考勤、手机会议签到等功能。

据了解，为全面提升企业信息化应用水平，促进企业生产经营管理的科学化、网络化和智能化，促进产品更新换代，带动产业转型升级，不断提升企业的经济效益和竞争力。具体表现为“七个一”：即一条互联网高速接入通道、一个内部沟通网络、一个企业数据通信网络、一个内部监控管理平台、一套自动化办公系统、一套企业经营管理系统和一套电子商务系统（门户系统）。

通过光纤接入互联网，实现语音、短信、即时通信、电话会议等多种通信功能的有效集成，而且在企业内部全部生产、管理用电脑终端组成内部数据通信网络，依托全球眼平台，通过3G手机、电脑终端等方式实现对生产车

间、门店、仓库及分支机构等重要区域的视频监控与跨区域管理。

在推动“智慧产业”建设的基础上，今年市经信委与中国电信达州分公司一起，在前期推进的全省产业园区信息化公共服务平台的基础上，进行基础平台优化和产业园区市场调查，健全完善“1+7”园区信息公共服务平台，对全市产业园区信息化公共服务平台进行优化和完善，制定“智慧园区”的评价标准和实施方案。以产业园区信息化公共服务平台为基础，抓好以“六个一”为主要内容的“智慧园区”建设工作。即：一套综合办公管理系统、一套通信管理调度系统、一套园区视频监控系统和一套治安巡逻对讲系统、一套园区翼机通系统、一套园区经济运行管理系统。

提到智慧产业在园区建设中的具体运用及其带来的“利好”，中国电信达州分公司负责人对“智慧达州建设”心里充满了憧憬。

智慧政务：让政府部门更高效

“通过电子政务，行政效能管理系统，无纸化办公，互动可视会议系统等可以加大的降低政府的运营成本，提高运营效率。”谈到“智慧城市”建设在推动智慧政务方面的影响，中国电信达州分公司负责人表示：“智慧城市”的建设将有力推动政府部门工作效率进一步提升。

“通过电子政务、平安达州、智慧监管执法建设等信息化手段，推进政府职能转变，进一步加强地方政府公共服务能力，为增强经济发展的动力和活力提供保障。”中国电信达州分公司负责人举例说：目前全市各县（市区）几百个点的天网工程、电子政务网正发挥着积极作用，进一步带给广大市民安全感、幸福感和成就感。

为让记者更加详细地了解“智慧政务”，

该负责人进一步举例说，如“电子政务”工程，就是依托下3G移动互联网，建设政府协同办公和应急管理平台，整合提升政府公共服务和管理能力，确保基础信息网络和重要信息系统安全。

而在“平安达州”建设中，将按照全方位、全覆盖、实时化的要求，加快推进高清的社会公共安全监控系统、高清卡口系统、突发安全事件预警和应急系统等智慧安保系统建设，打造全市常住人口核查服务平台、警务综合应用平台和警用地理信息系统（PGIS）等基础应用平台，推进职能部门信息共享，着重建设重要位置全覆盖的立体数字监控系统。同时，通过“智慧监管执法”，建立重点行业场所物品管理的全程监控、调度和流转信息化系统，包括采煤挖掘、文化娱乐、网吧、旅店环保等场所监控，烟草、枪支支爆、危化易制毒等国家管控物品管理，加快推进移动执法系统建设。

追求卓越 勇创一流 服务与技术共同升级

中国电信达州分公司全业务经营“蛹化成蝶”



伍虎总经理做客“阳光政务”栏目

三年前，中国电信存留在人们记忆中的还只是以固定电话、小灵通、宽带、村通等产品为主，仅仅为广大客户提供常规的通信服务。当国家电信体制改革的新一轮政策下来后，中国电信抓住机遇，自2008年10月起，正式经营开展全业务经营。从此，以“天翼”为品牌的CDMA手机正式向全社会推出。

时光流逝，三年来，中国电信达州分公司全业务经营服务现状如何？作为经营手机业务最晚的通信企业，他们的建设与发展是否尽如人意？随着科技的进步和信息化浪潮席卷，他们又是如何主动参与市场竞争和引领消费者？如何提升企业竞争力？如何成为一个合格的企业公民的呢？带着几分疑惑和期待，记者走进了中国电信达州分公司。

乡镇全面完成营维分离和第二代代理商引进，走在全省之前；在业务融合基础上加快差异化发展，统筹推进客户经营能力。抢抓机遇，千方百计谋发展，开展了天翼腾飞、支局大比武、灾后营销、春季营销等劳动竞赛活动，进一步锻炼了队伍、扩大了市场。

转变服务理念，强化服务经营价值。

“客户是企业的生命，服务是企业的根本”，为做优秀的综合信息服务提供商，确保企业持续健康发展，中国电信达州分公司总经理伍虎代表公司党组和经营班子与全体员工一道进行庄严宣誓：始终秉持“用户至上、用心服务”的服务理念；以服务客户为荣，以客户满意为最大快乐，用优质服务成就客户价值，回报社会。

誓言只是第一步，更重要的是行动：坚持“六全”服务原则，即：全业务、全客户、全周期、全产品、全渠道、全员。打造客户从产品、网络、服务到关怀回馈的全过程愉悦体验。以客户关系管理为基础，打造VIP中高端客户的卓越服务，实现客户服务工作从有到优、从量变到质变的全面突破，快速建立基于服务领先的企业核心竞争力，助推经营发展。

记者日前来到营业厅：您好，欢迎光临！一声声温暖的问候迎面而来，营业员服务用语礼貌规范，业务办理熟练快速，贴心服务让人感动，而电信营业厅的便捷服务更可谓多种多样，内容涵盖了从电信费用的缴费方式，到各类故障的上门服务，从天翼手机及小灵通在营业厅的充电、维修，到天翼手机3G体验专区的亲身体验……细微之处见真情，从这些变化来看，服务提升创新实践工程活动启动以来，中国电信达州分公司服务已得到明显改善，服务细节明显提升。面对记者的称赞，中国电信达州分公司一位员工带着真诚的笑容说了一声：我们希望用百分之百的努力换取客户满意的微笑！

切实解决影响客户满意的主要问题。

情系宽带客户，实施宽带修障赔偿承诺、宽心服务和夜间服务，客户催单量和修障历时得到持续改善，基本解决了客户应用、网络质量、服务支撑等问题，装移修等客户接触点的服务质量得到根本性提升。

情系天翼客户，优化客户开停机流程，提供差异化服务。完善移动终端维修体系，缩短维修周期，较好解决了天翼客户“四难”问题；情系代理商，打造开放、高效、协同、共赢的合

作平台；建立增值业务管理、支撑、推广体系，形成增值业务常态营销能力和服务支撑保障能力，增值业务客户感知明显提升。

情系员工，充分挖掘员工潜力、增强动力、激发活力

达州电信持续推进以员工发展为核心的“四位一体”人力资源基础管理创新，为员工成长、成才构建良好平台；在“第二市场”探索人才引进、培养、使用及薪酬分配的新机制；进一步强化农村支局长队伍建设，推进全市支局长竞聘上岗；营造和谐、稳定的企业环境。极大的提升了员工的竞争力。

在近三年的一千多个日子里，中国电信达州分公司“蛹化成蝶”，成了达州通信市场和消费者眼中一只翩然飞舞的彩蝶。

谈到三年来的经营管理体会，伍总深有感触：面临全业务经营的崭新环境，达州电信积极主动顺应移动互联网发展趋势，大胆探索，尽快建立起了适应全业务经营的市县一体的组织流程、机制制度、企业文化，有效支撑移动互联网融合发展的需要；准确把握、全面实践“两情系、一转变”治企理念，解决企业矛盾和困难，实现企业的突破发展。在激烈的市场竞争中达州电信牢牢把握“强势生存发展，智慧竞争取胜”，才能实现企业快速发展。

伍总的话语充满坚定，对未来充满信心，让记者感动，也让记者看到了达州电信追求“打造一流、追求卓越”的远大的目标、真抓实干的作风、率先垂范的形象、知行合一的能力、永葆不变的斗志和激情。

中国电信达州分公司经过三年的建设和发展，已经打下了良好的发展基础，全体干部员工精神面貌逐步焕发生机的活力，精确管理和机制创新逐步显现新的动力，企业文化和品牌形象逐步彰显，达州电信全体员工在他们的带头人伍虎的带领下经过艰苦努力，在2011年达州电信取得了业务收入全面超额完成指标的骄人成绩，业务发展也是突飞猛进，市场份额稳步提升。这些成绩的取得是达州电信具备了加快发展的良好基础和有利条件。

我们完全有理由相信，达州电信人能够抢抓机遇、创新突破、奋发有为、乘势而上，一定会夺取“十二五”胜利开局，中国电信达州分公司这只彩蝶一定会越来越美，舞出奇迹！

（徐平 本报记者 沈雯）



智慧城市建设之推进智慧产业签约

技术升级，建设提速，救灾有力，做大做强全业务运营保障能力

网络建设形势喜人

城域网覆盖能力大幅提升，出口带宽扩至80G，成为全省仅有的三个市州之一，进一步巩固并确立了网络出口智能管道的王者地位；无线网络C网基站独立站址达784处，3G EVD0覆盖280处，深度覆盖小区达150余处，网络覆盖及深度覆盖已初具规模。率先在全市各县城、主要乡镇、风景区覆盖3G，为第三代移动互联网通信的发展提供了保证；光网建设稳步推进，新建光缆3651皮长公里。为数字小区、数字企业、智慧城市建设打下坚实基础。

网络维护保障有力

以市场和服务为牵引，切实抓好宽带网提质提速和烂区整治；聚焦移动、宽带、信息化业务发展，创新维护支撑模式，做好对政企客户的服务支撑和对公众客户的网络保障；加大接入网能力提升，彻底改变接入网质量，着重解决了重灾区万源、渠县、现业城区宽带网络质量问题；建立起面向客户、产品、网络的全业务四级维护体系；加强网络资源动态管理，盘活和利用现有资源，全力支撑市场营销，传统网络持续优化。

抗洪抢险，彰显社会责任和企业使命

三年来，洪涝灾害给达州带来巨大的创伤。中国电信达州分公司累计损失更是高达近1个亿。面对几次史无前例的来势猛、强度大、范围广、时间长、灾害重的“7.18”“9.18”等特大洪灾，影响中断数十万用户通信的特大灾情，达州电信人上下一条心、全市一盘棋，传承和弘扬了中国电信“特别能战斗、特别能吃苦、特别能奉献”的企业精神，取得了抗洪抢险救灾保通信的重大胜利，最大限度地保障了党政军重要通信，最大限度地挽回了国家财产损失，受到各级党委政府和上级公司的高度评价和充分肯定，深受广大用户和社会各界的普遍认同和广泛赞誉。达州市委、市政府授予市分公司“抗洪救灾先进集体”光荣称号。

达州电信几年来巩固并保持了省级最佳文明单位光荣称号，获得了省级“重合同守信用”企业光荣称号，获得了市级纳税先进单位光荣称号等。

情系客户，打造客户从产品、网络、服务到关怀回馈全过程愉悦体验

“两情系、一转变”是中国电信四川省公司确立的治企理念，也就是情系客户、情系员工、转变发展方式。

创新体制机制，全业务运营管理能力得到提高。

达州电信公司以客户为中心，整合企业资源；市县集约化管理能力系统提升。城市网络标准化建设达到27个点，农村98个一二类



精英团队竞赛展风采



3G应用比赛全省夺大奖