

天津联通：建设智慧天津的先行者

■ 本报记者 彭飞 张燕丽

工业化、信息化、城镇化、农业现代化,这是党的十八大提出的“新四化”目标。伴随着滨海新区开发开放的不断深入,作为中国经济的第三引擎,天津需要通过不断地创新在“新四化”建设中起到引领作用。近年,在信息化建设方面,天津始终走在了全国的前列,新技术新产品的不断应用,经营模式与管理模式的不断创新,带动天津向智慧城市迈进。“让百姓享受到光速时代。”这是天津市人大代表、天津联通总经理韦海波的梦想,作为智慧天津建设的主力军,天津联通正通过创新发展模式,加快管理提升,实现企业规模效益发展的新突破,成为建设智慧天津的先行者。



中国联通总经理陆益民到天津联通调研

做信息化发展的先行者

有关专家指出:未来的社会发展,信息化是先导。信息化发展水平将直接影响到诸多行业发展水平的提升,信息化应超前于社会发展。

对此,韦海波总经理说,2013年天津联通将结合滨海新区开发开放的战略,结合十八大报告中提出的“四化”目标(信息化是其中之一),作为信息化的参与者和能力的提供者,我们要做好一系列工作,这既是着眼于我们自身发展,更着眼于为社会提供更好的信息化服务的愿望。

天津联通对未来的发展目标进行了精心的布局,不仅制定了2013年度目标,还确定了“十二五”规划目标。在深刻分析自身能力与优势的基础上,分步推进,精确化营销、精准化运营和精细化管理,一个“智慧天津”的蓝图在我们眼前渐渐清晰。

2013年天津联通将进一步实现一系列突破:一是实现天津主要区域网络全覆盖,包括行政村和省道。2012年前天津联通已经实现了城市中心区、县城、城镇的3G覆盖,2013年要达到农村90%的覆盖和城区主要楼宇全覆盖。韦总认为,与2G相比,3G有着更好的发展前景。它网络承载好、技术先进、用户终端选择项多、能实现无线互联网业务,便捷高效,可以成为打造智慧天津的重要组成部分。二是实现IPTV用户数突破50万,占家庭用户的1/6,这个比例将继续在全国保持领先。与此同时,互联网电视将于2013年面世,这取决于三网融合协作行业的密切合作。在新技术应用方面,天津联通要保持领先地位,为用户提供更好的增值业务。三是提高10兆以上家庭用户的带宽接入能力。只有光纤才能达到10兆。光纤只是个基础,天津联通关注的不仅仅是用户端,而是从用户到企业机房全光纤过程中的汇聚和骨干,又能分配出10兆以上。因此,仅仅具备光纤接入能力还不够,企业还要在网络的改造优化上进一步到位。

韦总表示,到“十二五”末,天津地区20兆以上光纤接入能力要覆盖天津全区域。这也是建设智慧中国,政府对发达地区提出的目标。农村地区要普遍达到4兆以上。这是天津联通固网建设在“十二五”的目标。届时,在移动互联网方面,3G将普遍进入百姓生活,4G将以更高带宽,无时不在地为用户提供通讯服务。

天津联通将以五大举措助力智慧天津的发展,对此,韦总继续介绍说,一是基础网络能力再上新台阶。这需要天津联通持续的较高投入,预计将超过百亿。此外,通过自身网络的智能化,使得天津联通的网络更优。通讯网络也有一个智能化的过程,要通过有效的管理,达到效率的最大化。包括通讯网络设备的智能化,这些应用技术都已经具备。智能化将使我们的投资更有效,更加绿色、环保、安全。二是信息应用助力智慧天津发展。在信息化技术应用方面,我们主要抓好几个领域:政务、安全、能源、环保、文教、医疗、交通、物流、农业等,通过3G和ICT的技术应用,将基础资源转化为生产力,目前已经着手进行,下一步要继续深化。三是通过移动互联网推动社会创新。例如动漫产业,北京的产业增值已经达到70%,几年前就突破了100亿元。这些靠创意发展的行业,3G互联网是个非常好的平台。天津教育产业发达,人才资源丰富,“十二五”将推动高新技术的创新,作为通讯行业,过去和现在我们一直是处于应用高新技术的前沿,也是高新技术创新离不开的基础领域,我们在这个领域还有很多优势可以发挥。四是实现全光接入,让百姓享受到光速时代。五是实现三网融合惠民生,要协同其他行业共同推进。

创新是企业发展永恒的主题,在信息化浪潮的推动下,借力移动互联网等新兴信息技术快速发展之势,天津联通走出了一条创新发展之路,打造智慧天津,他们是先行者,也是领跑者。

中国国际文化传播中心 华北联络部在天津成立

日前,中国国际文化传播中心(以下简称“中心”)在天津大礼堂国际会议厅举行了华北联络部成立大会。全国人大常委会、总后勤部原副部长王太岚中将被任命为传播中心华北联络部部长。

中国国际文化传播中心于1984年经国务院批准成立,是国家对外文化交流与传播的重要窗口。老一辈革命家彭真、耿飚、贺敬之分别担任第一、第二届和第三届中心主席。中心长期以来坚持以推动国际文化交流、增进各国人民友谊、维护世界和平稳定、促进共同繁荣发展为宗旨,与世界130个国家和地区政要进行了友好往来,并组织了许多具有影响力的大型文化交流及爱心公益活动,为促进国家经济发展、文化繁荣、社会和谐做出了积极贡献。华北联络部成立以后,将有助于加强华北地区的国际文化交流,通过举办具有影响力和传播力的大型文化交流活动,把国际知名文化品牌和重大文化项目引入华北,努力对提升华北地区的文化软实力,推动华北地区文化事业大发展大繁荣,促进华北地区经济发展和社会和谐做出新的更大的贡献。

成立仪式后,华北联络部举行了“贯彻落实党的十八大精神,弘扬中华优秀传统文化——中国名家书画精品联展”开幕仪式,随后,朝鲜国立民族艺术团为出席开幕式的嘉宾献上精彩的演出。华北联络部副部长、中国爱心工作委员会副秘书长崔洪金在筹建华北联络部期间,主动向贵州省贫苦的少数民族地区的教育事业捐款总计400多万元用于建设爱心学校。

“四快一好”彰显创新力

群雄逐鹿的市场上,各路英雄要使出各自的看家本领才能获胜。在通讯行业,几大运营商更是你追我赶、各有杀手锏。天津联通在这样激烈的竞争面前,总是能够屹立潮头。对此,天津市经信委主任李朝兴总结为“四快一好”,他指出,天津联通在集团公司支持下做到了

“四快一好”,取得了了不起的成绩。“四快一好”,即,网络基础设施建设快、带宽扩容提速快、集团用户增长快、数据发展速度快;通信服务质量好。他回顾了四项重点工作,一是天津联通与天津市政府签订框架协议。指出这是央企支持地方建设的一项重要成果。二是全

面实施光纤到户工程。指出这既是民生工程,又是民心工程。三是强力支撑了天津市信息化“五个一工程”。指出天津联通宽带全面提速,这使得行业云、公共云、政务云等成为可能。四是天津成为三网融合的试点,为全国提供了可借鉴的经验。五是启动一批信息化重点应

用,为社会信息化、农村信息化等做了很好的探索。

“四快一好”的背后,是天津联通抢抓千载难逢的信息化发展机遇,结合创新推动发展,积极在观念创新、技术创新、模式创新、管理创新和服务创新等领域下功夫、见实效。

“四个能力”提升促业绩领先

回顾过去的一年,天津联通总经理韦海波说,2012年天津联通着眼于支持天津发展,强化自身竞争力,提升管理水平,部署安排工作,着重提高“四个能力”:持续竞争能力、自主创新能力、资源配置能力、风险管控能力,企业实现了规模效益发展,整体经营业绩在集团名列前茅。

“四个能力”的提升,使几大领域闪现了亮点——

一是天津的光纤能力(FTTH)又提升了几十万,达到220万,过去天津家庭用户约为330万,按照目前的成绩,天津联通的能力覆盖已经达到天

津家庭用户的60%,这个指标是全国领先的。

二是借助光纤接入能力的提升,推进三网融合,到去年底IPTV用户已经突破26万户,天津作为十二个国家三网融合试点中心城市之一,天津在北方各省成为第一名。天津联通为用户提供的平台稳定,收视效果得到了百姓的普遍认可。

三是3G用户突破166万。3G的普及使百姓不仅能够使用固网上网,还可通过移动上网达到传递信息、沟通交流的目的,一些新兴业务,如微博、微信、视频、图片等都可承载在这

个平台上。还带动了产业链上下游的发展,智能手机迅猛发展。为了加快移动网络的覆盖,去年天津联通新增了400个3G基站,至此天津联通的3G基站数量达到3817个。天津的高铁、高速路、主要商业区、城市中心区都得到较好的覆盖。今天,当您乘坐京津高铁、京沪高铁,在天津区域可以实现快速上网,不会出现掉线的现象,在完善网络提升服务上天津联通下了大力气,仅去年就完成固定资产投资25亿元。

四是在光网络方面,天津联通不断提升覆盖率,除家庭用户已覆盖

60%以外,主要的商业楼宇也覆盖了70%,农村地区实现了100%的光纤到村。在“十二五”开局之年,天津已经实现了行政村的村村通光纤目标。

四项能力的提升使天津联通的竞争能力显著增强,但他们并未就此止步,而是依托这一优势继续探索,在创新方面做了大量工作。在政法、司法、公共交通等诸多领域,发挥强大的3G网络优势,建立起一系列安防系统,护佑百姓安全,彰显了央企的社会责任。这种将创新成果转化为应用,进而提供给社会的模式,也使技术创新的意义更为深远。

将服务作为一切工作的主线

韦海波总经理认为,作为服务型企业,应将服务作为一切工作的主线,要处理好指标和感知的关系,用户说好才是真的好。

为治理服务短板,提升客户感知,促进服务转型,天津联通牢固树立“大服务”工作理念,围绕提升客户感知,全力推进服务与渠道、网络、产品一体化的工作进程,使服务业绩指标在北方十省位居前列。

营业提升工程成效显著。天津联

通率先启动“营业服务提升工程”,公司专门成立公司领导挂帅的领导小组,市场销售、客户服务、系统支撑等九部门联动,确立压缩“两个时长”、提升客户感知、推广电子渠道服务三方面五项工作目标,实施改善系统支撑、加强渠道分流、细化运营管理、完善培训考核等四方面30项举措。

3G VIP服务全国领先。天津联通以客户感知为出发点,落脚点,在悉心服务、量化管理,多渠道提升3G VIP客

户服务水平,天津联通3G VIP客户保有率持续保持全国第一。2012年VIP客户经理维系的中高端客户有36.9万余户,其中:3G VIP客户31.8万余户。天津联通客户服务部门从主动服务、量化管理、多渠道强化维系保有、加强VIP客户服务人员队伍建设等多方面入手,切实改进服务,强化维系工作,让30余万大客户满意在联通。

建立部门联动大服务机制。通过建立部门联动大服务机制,解决服务深

层次问题入手,积极消除前后台服务支撑链条瓶颈,切实改进综合服务水平。

延伸服务暖人心。服务蕴藏于细节之中,只有关注细节,做好人心工程,才能真正提升客户感知,提升客户满意度。为此,企业从不同环节做足文章,延伸服务。通过客服热线,打造“打得通”、“说得清”、“办得灵”的10010呼叫中心服务品牌,实现便民目标。通过入户服务,时刻贴近百姓,主动为客户解难题,实现悉心服务的目标。

高品质完成重要通信保障工作

2012年,天津联通接到的重保工作任务来得如此密急、高规格且责任重大,为历年鲜见。他们先后承担了“十八大”、夏季达沃斯论坛、大运会、发展中国家院士大会等10余次国际、国内重要会议、大型活动的重要通信保障,涉及重保电路572次,重保时长总计约3.9万余小时。通过积极组织,认真落实,天津联通以高品质的服务为各方提供了安全、稳定、绿色、高效的通信环境,并做到了万无一失,得到各级领导部门及有关单位的好评。

在“十八大”通信重保工作期间,天津联通对13家重要党政军大客户、58家涉及国计民生的重点行业客户进行了客户中心端及重要接入局设备的巡检工作;重点对其中的16家大客户的60余条重要电路进行了保障,对90余万条垃圾短信进行了有效拦截,完成对天津境内10条共计2081皮长公里一级干线主备光缆、600条共计7020皮长公里本地中继网光缆的通信线路的重保工作。

为做好此次会议的通信保障工

作,天津联通成立了以韦海波总经理为组长的工作领导小组,他在公司年初工作会上及各种会议、场合,反复强调,“十八大”重保工作意义重大,要提高思想认识,抓好基础工作,加强重点盯防、巡检及预案演练,提前排查各类问题,切实消除隐患,确保圆满完成重保任务。韦海波总经理多次深入设备维护中心、线路维护中心、网络管理中心等维护单位调研,登上应急通信指挥车、深入一级干线光缆上联出口井、传输和交换核心机房、外环线七号桥等施工现场,详细了解一级干线光缆重保情况,慰问坚守一线的维护人员。

2012年9月24日,天津联通顺利完成党的“十八大”通信保障演练。9月底,运行维护部门从设备维护、信息安全、机房安全、客户服务、重要客户保障等方面制定了整体的通信保障工作方案,并下发至各单位。在工作方案中明确了各单位的工作职责,制定了保障工作目标和工作措施,同时,对相关工作提出了具体的要求和完成时限。期间,天津联通组织各单位进行深入

细致的隐患排查,涉及动力、数据、交换、线路等专业。针对每种隐患,各单位均制定了相应的应急处理措施。“十八大”期间,排查隐患近40处,对所有隐患问题进行了分析、梳理,并实施了重点保障。

十八大期间,天津联通维护战线领导、工作人员放弃休息日,克服寒冷天气带来的诸多困难,加班加点,全力以赴,由于措施有效,重保得力,圆满完成“十八大”期间通信保障工作。

2012年9月13日,2012年夏季达沃斯论坛在美丽的天津落下了帷幕。在为期3天的会议中,共有近90个国家的超过2000名代表参加。此次大会是天津与世界进行交流的重要的国际舞台,为提高天津市的国际影响力、展示天津城市风采提供了重要机遇。作为本次大会的主要通信业务提供商,天津联通高度重视论坛的通信保障工作,通过提升技术实力、网络实力、团队实力,为论坛保驾护航,让达沃斯因“沃”更精彩。

论坛召开期间,天津联通提供的

网络建设规模、技术手段、安全等级均得到大幅提升。仅天津联通为论坛会场提供的3G网络容量一项就达到以往的3至4倍。论坛期间,天津联通提供的固定电话近400部,ADSL、ISDN以及专线电路、光纤达10余条,全力满足了筹备组、外方、安保组、各家媒体、接待酒店等各方面的通信需求。天津联通在原有3G网络基础上进行了网络扩容,用最快的下行速率达21M这种方式,为出席达沃斯论坛的3G用户提供更快捷的服务,为论坛主场馆内部开通2条千兆国际互联网专线,为媒体和达沃斯酒店开通几十条百兆专线。为了确保网络安全,天津联通还提供了双路由和双节点的通信保障。

10余次重要会议、大型活动重要通信保障,3.9万余小时重保时长,通信故障为零,实现万无一失,这都得益于天津联通公司领导的高度重视,有一套完善的重保制度和应急保障机制,多年积累的丰富的保障经验及一支能打胜仗的队伍。