ZEREN ZHEJIANG
责任浙江

总策划：朱沪生
E-mail:zbzhs@163.com

浙江省最具社会责任感企业

2013～2014

中国电信 CHINA TELECOM 世界触手可及

领跑信息时代　共享智慧生活

中国电信浙江公司

万物互联，移动互联。便捷的通信，丰富的信息服务，正在助益各行各业转型升级；助力全社会共创精彩生活，实现美好梦想。

作为我省通信与信息服务业的领军企业，中国电信浙江公司面向互联网和移动互联网持续推进转型。

公司致力建设全球领先的通信及综合信息服务能力；不断为用户提供适用、先进、高性价比的产品和服务，为浙江经济与社会的发展贡献了重要力量。

浙江经济发展与创新的力量，一直如奔腾不息的钱江潮走在前列，中国电信浙江公司则一直以助推浙江经济走在全国前列为己任，引领信息通信领域的开拓与创新。总经理卢耀辉说："做有责任心的企业公民，是中国电信浙江公司始终坚持的理念。在着力推进信息化基础设施建设和现代信息服务发展的同时，公司将不断创新、持续推进，以全新的移动互联网、云计算、大数据、物联网为代表的信息技术手段，全面助力浙江经济转型升级，推动社会和谐与进步，从而实现浙江经济又好又快发展。"

★★★★★ 入选理由 ★★★★★

助推经济发展　协力贡献浙江

据不完全统计，近五年来，中国电信浙江公司累计投资超过230亿元用于全省通信基础设施建设，年均为国家创造利润超过30亿元。十年来，中国电信浙江公司对我省GDP的贡献总量超过千亿元；累计纳税超百亿元。目前，约为我省直接提供就业岗位近70多万个，间接提供就业岗位200多万个。

公司积极聚合产业链力量，携手各通信运营商推进招商引资，促成多家国内外知名通信设备制造企业入驻浙江。其中连续七年成功举办的"春回燕归·精英峰会"，得到了省委、省政府领导的高度重视与赞赏。

公司积极传播节能理念，扎实开展节能降耗绿色行动。2012年、2013年全年分别实现节能约8700万千瓦时、6500万千瓦时。"十一五"期间，公司累计投入3.93亿元，实现了综合节能426004.26万吨标准煤、单位业务总量能耗同比下降17.1%的目标。

此外，公司还积极创新产品，成功发布易信、天翼阅读等便民通讯产品和服务；全方位打造政务行业信息化基地、集团旅游基地等集团政务基地，以专业成就力量，助推我省经济发展。

保障重要通信　确保安全畅通

中国电信浙江公司是我省运营商中唯一拥有专职机构、专职队伍以及"天地一体"应急通信装备的公司。旗下机动通信局作为工信部指定省内唯一一个专职负责应急通信的国家一类机动通信局，被纳入了省政府应急指挥体系，承担着保障国家应急通信的重要职责。

公司拥有专职应急通信队员350名，通信保障人员6000名。投入到应急通信工作的装备包括卫星基地2个、卫星电话200套、短波电台7套，各类应急通信车40辆。涵盖卫星、短波、集群、视频、有线、无线等，形成了"天地一体"的保障体系。

在每一次洪灾、台风中，中国电信浙江公司充分发挥自身网络、技术与业务优势，调动一切可以调动的力量，在运营商中率先抢通灾区通信，彰显社会责任，体现企业实力。

为保障用户网络的高可靠性连接和数据传输的高效通畅，在中国电信互联网数据中心、多路光纤与ChinaHINANet-ET骨干网相连，并采取路由冗余保护。中国电信浙江公司独有的光纤网络专业化维护力量，7×24小时承担着省内光缆线路的维护任务。

作为省内最大的IDC服务提供商，浙江公司拥有IDC星级机房22座，遍布11个地市，机房面积超70000万平方米，机架总数超12000个，并针对阿里巴巴等重要客户实行7×24小时的驻点专属服务。

关注民生民情　倾情回报社会

自2002年起，中国电信浙江公司每年投入10亿元以上用于农村基础设施和农村信息化建设。加快构建为"农民、农村、农业"提供政务、商务、服务三位一体的智慧农业综合服务云平台。截至2009年10月，我省已实现100%自然村通电话。除个别山区外，其余地区已实现100%行政村通宽带。

公司还大力支持社会公益事业，积极做好扶贫济困工作，提升"反哺"水平和能力，累计捐赠金额数亿元。通过"亲情可视电话"、降低残疾人短信资费等手段服务民生，回报社会。实施"爱心助残计划"，利用号码百事通平台，为残疾人士设计居家就业的工作模式。

在南方特大雪灾、汶川大地震、余姚水灾等重大灾情中，浙江公司发挥综合信息服务优势，开通了114"平安热线"，开展了"爱心电话免费打"等一系列活动，并积极捐资捐物，全力支援灾区。

建设智慧浙江　促成高效政务

近年来，中国电信浙江公司积极响应省政府号召，以助推智慧浙江为核心目标，大力实施"三大信息化助推工程"。

通过智能网络构建工程，夯实信息化基础网络体系；通过智慧应用推广工程，全面助推"智慧浙江"建设；通过创新平台打造工程，加快建设中国电信浙江创新园，积极助力浙江信息经济发展。

——三大领域十五大重点应用，构建智慧城市。公司成立了专门的省、市、县智慧城市推进机构，建立了一支省、市、县、支局四级、纵向一体化的信息化支撑服务团队，具备从咨询、设计、开发、集成到工程建设、运营的体系化建设和运营能力。公司已为全省百万家、30多个细分行业提供了全方位、一站式的信息化整体解决方案，形成了包括三大领域和十五大重点应用，一个城市门户的智慧城市建设体系。

2012年，公司已经完成全省所有地市智慧城市合作协议或"十二五"信息化合作协议签订，全省各地的智慧城市综合门户平台全面上线。

公司致力的智慧城市建设包括了智慧政府、智慧农村、智慧综治、智慧环保、智慧城管、智慧税务、智慧民生、智慧社区、智慧医疗、智慧教育、智慧交通、智慧家居、智慧金融、智慧旅游、智慧企业、智慧物流等十多个领域的智慧建设。其中政务云建设更是一大重点。

——智慧政务，解决政府部门间"信息孤岛"。今年5月，浙江公司中标"浙江省政府办公厅政务服务网专用云服务"项目。重点打造省政务云平台，集中承载支撑"浙江政务服务网"运行的核心业务和数据，并对省级各厅局委办政府部门提供基于IaaS、PaaS、SaaS的云服务。通过政务云网络将这些服务输送给政务云用户。

政务云平台，确保了信息在政府与公众、部门与部门，以及各层级政府之间高速互联、高可靠性运作。省级政务云平台建设之后，为各地市政务云的数据共享、备份、扩展和业务爆发提供了云资源。

目前，浙江公司先后中标了舟山、衢州政府"政务云"项目。

——智慧环保，"五水共治"信息化作战指挥系统。今年年初，公司特别完成了"智慧环保"平台向"五水共治"平台的功能升级，成功开发了"五水共治指挥决策信息化平台"。该系统在台州、丽水等地上线使用，为我省"五水共治"行动，提供了助力。

——平安城市，维护和谐城市生活。在平安城市建设中，浙江公司为各级政府建设的"全球眼"平安城市监控点共27万余个，实现了指挥中心的110、119、122三台合一以及市、县、所公安三级联网和信息共享。

——智慧综治，社会管理告别"纸笔当家"。公司承建的社会管理综合治理平台，覆盖全省3.6万个社区村、各级综治办以及5000多个政府部门，防治社会矛盾近百万起，管控服务重点人员、场所近960万个，有力地支撑了维稳及社会治理工作，多次受到中央政法委等部门的表彰肯定。

——爱WiFi，助建"无线城市"。公司推出的爱WiFi产品通过电信强大的云资源将各分散的WiFi接入点进行集中云管理，满足用户包括无线上网、精准营销、安全管理和增值服务等需求。帮助各类政企客户在其营业场所，面向其用户提供高品质WiFi上网和基于WiFi的延伸服务。

——浙江创新园，打造国家级智慧城市创新园区。2014年，浙江公司成功促成中国电信集团公司与浙江省政府签署战略合作协议，实现中国电信浙江创新园入驻杭州。创新园定位为国家级的移动互联网、电子商务及智慧城市创新园区，致力于打造鼓励研发创新、科技创业的信息化孵化基地。近期将有天翼阅读、翼信科技、公众信息产业公司等先后入驻。

依托创新园全方位、高层次的信息化创新平台和运营基地，浙江公司加快研发、推广各类新型智慧服务产品在各行业和企业的快速普及应用。致力支撑智慧行业、智慧企业重大项目的快速推进和安全运营。积极发挥促进信息经济、招商引资、吸引人才集聚、推动产业升级等作用。

——创新产品，多个集团级信息化基地设在浙江。2013年8月19日，中国电信集团公司与网易公司共同宣布合资成立浙江翼信科技有限公司，并发布新一代移动即时通讯社交产品"易信"。这是全球首次电信运营商与互联网公司成立合资公司并合作打造的移动即时通讯社交产品。目前易信用户已超过1亿。

中国电信数字阅读基地落户浙江杭州，现有"天翼阅读"、"氧气听书"、"政企书屋"三大业务品牌。目前，天翼阅读平台图文内容已超32万册，注册用户已突破2.2亿。氧气听书平台拥有国内最大的正版高清手机听书库，超过12万小时正版高清有声内容，注册用户超5000万。

同时，中国电信集团又将政务行业信息化、旅游信息化应用两大基地也设在浙江。

履行服务承诺　提升满意指数

为持续提升客户满意度，助力"以创新与服务双领先推动规模与效益双提升"战略，中国电信浙江公司内强服务能力，外塑服务形象，推出十项对外服务承诺。

其中宽带宽心五项服务承诺，保障客户需求无条件受理宽带服务。承诺48小时内为客户装机，24小时内为客户修障，并实现一周七天24小时专家在线咨询。一旦服务响应超过承诺时长，公司将对客户双倍补偿。

与此同时，浙江公司还推出了四大满意服务主题。便捷服务，让客户不用跑腿排队，动动手指就能办理易信、微信、短信等缴费、咨询、订退停业务。透明服务，让客户消费有提醒，订制明白更放心。精品服务，实现高速上网无处不在，让智慧生活随时更精彩。尊享服务，提供会员专属的专柜、专人、专区、专刊服务。会员还可尊享信用额度授予、积分服务。贴心的"私人定制"，让用户满意度更高。

荣誉与目标

作为省内历史最悠久、综合信息服务能力最强的电信运营企业，中国电信浙江公司先后荣获全国文明单位、全国五一劳动奖状、中央企业思想政治工作先进单位、全国通信行业用户满意企业、全国模范职工之家、浙江省文明行业、浙江省最具社会责任感企业、浙江省诚信示范企业、浙江省抗台救灾先进集体、浙江省"十一五"节能降耗工作集体等十项荣誉。

展望未来，中国电信集团公司提出到2017年实现新兴业务占比50%，并规模翻番、再造一个中国电信的宏伟目标。中国电信浙江公司将牢牢把握国家"新四化"的战略机遇，全力落实"宽带中国"战略，聚合产业链力量促进信息消费，促进经济转型升级与可持续发展，落实中国电信"一去二化新三者"战略部署（一去，即"去电信化"；二化，即市场化和差异化；新三者，即成为智能管道的主导者，综合平台的提供者，内容和应用的参与者），为电信梦、中国梦的实现奋勇拼搏。

面对突发的自然灾害，总是全力以赴、以最快的速度抢先恢复灾区通信，为抢险救灾提供有力保障。

天翼4G幸福大巴免费送外来务工者回家过年

牵手民工，推出"114+8"招工信息服务。

实施"爱心助残计划"，创新服务模式，利用号码百事通平台打造了"自强号营业厅"，为残疾人士设计居家就业的工作模式。

关爱弱势儿童，捐建心灵书屋

浙江日报社
浙江省最具社会责任感企业
活动组委会
2014年11月5日