

# 20年风雨创业路 看今朝同心写春秋

## 天涯咫尺大跨越

### ——中国电信海南公司 20 年发展记略

20年前,孤悬边陲的海南岛没有一寸光缆,陈旧而单一的电话网和0.5%的电话普及率,留下一句“电话不如走路快”的俗语;今天,四通八达的光缆为海南构筑起具有高速率、大容量、多媒体信息传输能力的现代通信网络,中国电信30%的电话普及率使天涯不再遥远,数十万宽带用户在互联网上遨游世界。

1988年海南建省办特区,历史把海南引向世界。在自然状态下沉睡了几千年的海南岛,迎来了千载难逢的发展机遇。然而,作为基础设施之一的邮电通信在机遇到来之际却显得力不从心,全省3.4万平方公里的土地上,省内长途电路仅323条,而省会海口市邮电局仅有5000门纵横制自动电话。当全国各地10万人聚集到这块平均每200人才有一部电话的海岛时,打个出岛长途电话要排队几个小时,申请装一部电话要四处奔走求助。那时,全岛仅靠几条直通北京、广州、南宁三地的电话维持着与外界的联系。最大的经济特区与落后的通信条件之间的强烈反差,曾使一些满怀希望跨海而来的创业者摇头叹息。

这是一个艰难的起步。在海南通信助力社会经济发展的史册上,记载了以梁家齐、孙甫、王侠、靳东滨为代表的几任省邮电管理局和省电信公司领导班子奋发图强的集体智慧,也记载了全省电信员工勇于拼搏的奉献精神。20年创业铸造了中国电信海南公司网络的超强能力——20000公里纵横全岛的光缆为海南岛佩带上光环;9万条长途电路牵手世界;32万个宽带接入端口让客户与世界互联……这是一段难忘的历程。



建省前的邮电通信

### 超常规发展,让打电话不再难

当时摆在海南邮电人面前的突出问题,是装电话难,打电话难,打出岛电话更难。海南邮电最高决策层向社会承诺:以最快的时间解决出岛长途电话难打的问题。老电信员工谈起这段经历,总会提到建省初期当时的海南省邮电管理局进行的一系列应急通信工程和电话扩容工程,这些工程缓解了落后的通信设施与特区日益增长的通信需求之间的矛盾。

中国电信海南公司没有重复机电制、纵横制、再到程控制式的传统发展模式,而是以“高起点、高技术、高效率、高效益”战略,走出了一条超常规发展大特区通信之路。在邮电部的支持下,原定“八五”末期实施的出岛干线工程建设计划提前到1993年实施。无论是海口至广州光缆通信工程,全省19个县市话交换程控化、长途传输数字化工程,还是环岛通信传输骨干网工程,中国电信海南公司员工都是在“夜以继日”的状态下完成的。几年时间里,海南出岛电路猛增9000多条,从空中、从海底呈立体穿越琼州海峡,解决了打出岛长途电话难的问题,长1000多公里的环岛光缆为琼岛佩带上光环。从此,海南岛仅靠一个陈旧而单一的电话网维持岛内外联系的通信困境成为历史,街上再也见不到打电话排起的长队,申请装电话的用户再也不用托关系走后门。

被提及上议事日程的农村电话建设也得到迅速发展。建省时到过海南农村调研的北京某高校李教授曾在笔记本上写道:“海南所有的农村电话清一色‘摇把子’,摇半天也打不通一个电话。”当他2008年初再到海南时,全省通达光缆的乡镇已达到99%、通达光缆的农场达到



中国电信海南公司举办“宽带让小康生活更精彩”现场服务活动

100%。最早使用上光传输的乡镇也最早通过种植或养殖业致富。

### 改革创新,从被动应求到主动服务

很多电信员工亲历了1998年底邮电分营、1999年移动通信剥离、2000年政企分开、电信重组等一系列大刀阔斧式的改革。当2000年7月20日“中国电信集团海南省电信公司”挂牌成立时,个性化通信需求引导的固话分流使电信员工感受到了从未有过的经营上的压力。

如果说把速度放在首要位置是为了应对雪崩式的通信需求,那么,当电信通信产品从买方市场步入卖方市场的情况下,旧的垄断体制下电信运营模式便完成了它的历史使命,公司化运作机制必然催生以用户为中心的服务模式。海口市一中的李老谈起电信服务时,用“今非昔比”来形容。装机或申请新业务再也无需跑几趟营业厅,遍布城乡各地的营业厅、网上营业厅,10000号客服中心、政企客户和家庭客户等服务渠道,让客户享受着舒适的电信服务。从等客上门到主动上门服务,“用户至上,用心服务”这一服务理念正在逐步成为中国电信海南公司员工的行式。

随着大客户经理制、客户经理制、农村统包责任制在各自的营销渠道发挥作用,用户感受到了电信服务的便利。走进海口各住宅小区,可以看到社区经理们在各自包区内每个角落都挂上写有姓名和联系电话的社区服务牌,以方便用户咨询、报障和上门办理业务。小区用户遇到什么问题,打个电话就可解决问题,曾获得全国用户满意电信服务明星的社区经理袁成忠,一次接到南兴大厦电话报障,当天正下着瓢泼大雨,用户因为急着用电话,说要亲自接他去维修。正在休假的袁成忠一边婉言谢绝一边披上雨衣骑上他的那辆旧摩托冲进大雨里。经查障,是线路问题,袁成忠冒雨在交接箱里忙了近一个小时终于排除了障碍。事后有人问袁成忠何必冒大雨赶过去,袁成忠腼腆笑道:“作为一个客户经理,及时为用户解决问题是一种责任。”牢记责任,这也是中国电信海南公司客户经理普遍意识。

### 企业转型,综合信息服务诠释新电信

2005年对中国电信的发展来说具有里程碑的意义,从这一年开始中国电信集团全面实施企业转型战略。中国电信海南公司以靳东滨为总经理的新一届领导班子受命于企业转型之际,公司在实施战略转型中,立足海南建设信息智能岛的实际,加快信息网络化建设,在海南社会信息化建设中发挥主导作用。

2006年2月,中国电信集团公司王晓初总经理在三亚调研时强调,实施战略转型,当务之急是要加快转型业务的发展。中国电信海南公司转型业务从此步入全面发



中国电信为博鳌年会来宾提供114号码百事通订票预订和现场出票服务

沧海桑田,岁月如梭。4月13日,海南人民迎来了海南建省办经济特区20周年纪念日。

回顾20年的电信发展历程,中国电信海南公司员工坚持解放思想,奋勇拼搏,以强烈的责任感和先行者姿态,以超越常规的速度,不断克服困难,用心血和汗水,谱写了中国电信海南公司发展史上的辉煌篇章。

1998年海南建省时,整个海南岛没有光缆,没有程控电话,农村电话更是清一色“摇把子”。今天,海南已建成以光缆通信为主,数字微波和卫星通信为辅的立体传输支撑网。

20年前,海南只有单一的电话电报业务。今天,“我的e家”、“商务领航”、“号码百事通”等主打品牌,统领着固定电话、小灵通、宽带、JCT几大类逾百种丰富的传统业务和新型业务,充分满足着社会各界对语音、视讯、数据等方面的综合信息服务需求。

20年来,虽然历经邮电分营、政企分开、电信重组、公司上市、企业转型等一系列重大体制和机制的变革,但我们全体员工始终以饱满的工作热情,以强烈的社会责任感和紧迫感,顺应时代的需要,以异常坚韧的意志,克服各种意想不到的困难,坚持在改革中发展,在发展中改革,企业网络规模和技术层次不断提升,用户规模不断扩大,综合竞争实力不断增强,电信服务水平得到根本改善,在海南社会信息化发展和建设中,当之无愧地成为主力军。

尤其值得一提的是,为顺应中国电

## 把握新机遇 做出新贡献

### 中国电信海南公司总经理 靳东滨

信集团的转型战略部署,中国电信海南分公司根据自身情况于2005年底提出了“一年打基础,三年见成效,五年达目标”的发展战略。两年多来,全体员工紧紧围绕企业转型目标和“一三五”发展战略,扎实推进各项工作,实施精确管理,努力夯实企业各方面基础,企业转型工作已初见成效,企业的财务基本面得到全面好转。公司“六项集中管理”制度、“十大管理体系”已具雏形并得到不断完善。“十大信息化工程”涵盖社会各个方面,有力地配合着地方政府推进信息化,支撑着海南省委省政府的“大企业发展、大项目带动”的发展战略。全省农业科技服务110项目、“平安城市”监控项目、“天涯农浓情”网站,全省信息化示范村、信息田园、全省党员远程教育系统、“12345”海口市政服务热线……

在社会经济日益旺盛和巨大的信息化需求面前,中国电信海南公司将紧紧抓住海南新一轮经济改革开放的热潮,进一步解放思想,坚持敢想、敢闯、敢试、敢干,加紧紧实“一三五”发展战略和相关规划,努力在短期内实现各项阶段性目标,并不断推动企业转型向更大范围、更宽领域、更高层次发展,使我们在业务、网络、组织架构、人力资源等方面都能够顺应时代和社会发展的需要,为社会提供更优质更完善的服务,为企业创造更好的社会效益,真正实现企业又好又快地发展,谱写出中国电信海南公司发展史上的新篇章!

站在又一个新的历史起点,我们清

## 中国电信:信息服务建设和谐新农村

这几年,海南农村有电话的村户多了,有的还能通过宽带上网了。这在过去是想也不敢想的事。现在中国电信海南公司的宽带网络已向乡镇全面延伸,占海南农村一半土地的农场连队实现了通信光缆覆盖率100%,他们提出要使光缆覆盖率达到100%,农村固定电话入户率达到80%,宽带进村率达到100%。公司还充分利用有线网络优势,重点加强数据网络建设,目前已建成以DWDM波分复用传输网为骨干,高达25G带宽的双光缆出省链路为保障,覆盖全省所有城镇地区的数据业务省城网,农村宽带接入用户已超过6万户。

提到信息化服务三农,就不得不提到具有海南特色的“天涯农浓情”网站,它由海南省委宣传部与中国电信海南公司联合于2006年12月1日开通。“天涯农浓情”网站以服务三农,建设“信息化新农村”为主导,以市场、科技、教育、政务四类农业信息为重点,采集了各类涉农服务与管理信息。“天涯农浓情”网站开通以来,点击率数十万人次,供求信息总量近20000条,其中省外点击占二分之一。目前农情网开辟了农资交易、专家解答、农业课堂、农业资讯、农业气象、打工信息、乡镇年鉴等十多个栏目,可以通过上网查询、短信、语音、传真、电子邮件等多种方式获得信息服务。还可以通过拨打114号码百事通发布各种供求信息,农民与涉农企业足不出户就可获取到最新的信息。在网站开通的同时,中国电信海南公司配合政府部门建设农村信息服务网点,与农业科技110实现交互联动,仅去年就建成了近百个信息服务站。

信息化示范村在农村信息化建设

息化成为构建和谐新农村的重要力量。

与此同时,中国电信海南公司推出的符合海南农村实际的“114农业号码百事通”、“天涯农浓情”、“农家乐”、“乡镇号簿”等农业信息产品的示范带动作用日渐显现,海南新农村信息化建设初见成效。通信网络正在成为发展农村经济、促进农业增产、农民增收、农村和谐的重要手段。

“十一五”期间,中国电信海南公司将实现“村村通电话、乡乡通宽带、户户有信息、人人都受益”的发展目标。通过铺设全省农村最大的综合通信网络,实现“村村通电话、乡乡通宽带”;通过建设农村信息化综合信息服务体系,实现“户户有信息”;通过推进农村教育、培训、医疗信息化工程,实现“人人都受益”,努力缩小城乡数字鸿沟,推动信息化新农村建设再上新台阶。

(真立)



信息化示范村村民上网查看农业信息

## 改变经营思路 中国电信打造融合品牌体系

2005年,中国电信率先提出由传统基础网络运营商向现代综合信息服务提供商转变的战略。在两年多的转型中,中国电信开始了一系列的品牌建设。从产品经营转向品牌经营,建立“商务领航”、“我的e家”两大客户品牌,通过梳理和整合,做实“号码百事通”、“ChinaNet”等业务品牌,打造业务品牌和客户品牌相结合的综合信息服务体系。

### “商务领航”:远见成就价值

“商务领航”是中国电信面向政企客户推出的客户品牌,它依托中国电信品牌、产品、服务、网络、渠道和客户资源优势,依托中国电信企业信息化综合服务平台,将众多IT软、硬件产品

与电信的基础通信业务和增值业务相融合,为商业客户搭建了一个专业的、安全可靠的、高效的电信级网络和服务平台,能够更好地解决政企客户信息化应用需求,使客户免除了维护通信设备、网络和应用系统的后顾之忧,从而有效控制企业管理成本,加速企业信息化进程。

中国电信海南公司“商务领航”捆绑了固话和宽带等基础业务,将通信信息助理、协同办公通信、视讯信息应用、网络信息安全、网络及IT外包、呼叫中心外包等重点产品嵌入客户办公、行业等内部应用,并推出商务领航通信版套餐

和信息版套餐,满足政企客户不同的信息化需求。

### “我的e家”:爱没有距离,家就在身边

2006年12月,中国电信发布家庭客户品牌“我的e家”,这也是中国电信业第一个面向家庭的客户品牌。“我的e家”以快乐、轻松、时尚、亲情为理念,融合捆绑了语音、宽带、数据增值等多种服务,让家庭成员可以更加自由、便利地使用电话、宽带、家庭无线上网(Wi-Fi)、小灵通、视频娱乐等多种通信信息应用,并致力成为亿万家庭用户享受家庭信息新生活的理想平台。

中国电信海南公司目前为客户提供了8个不同档次“我的e家”套餐服务,“我的e家”让客

户享受到多台电脑同时无线自由高速上网、多项专属尊贵服务等,让客户感到最实惠是组合包月、话费共享、单缴话费、亲情号码互拨免费等方面的服务。

今后,中国电信将不断提供丰富的、具体的、可延伸的产品与服务。在“我的e家”还可享受家庭影院、视频娱乐、无线局域网、家庭理财、智能家居控制等综合家庭信息应用,未来更可通过固定、移动、数据等多网络平台实现更全面的家庭信息梦想,实现“世界触手可及”的宏愿。

### “号码百事通”:知百事 通天下

“号码百事通”是一切基于中国电信114

的增值业务的统称,号码百事通业务是在挖掘和整合用户号码信息的基础上,为公众客户提供衣、食、住、行、乐等日常生活相关的各种便民信息,也是为企业(商家)提供面向公众发布各类信息的一个平台。通过这个平台的互动,使企业(商家)与消费者之间沟通对话,使企业(商家)找到潜在的顾客和新的商机,提高企业知名度。

中国电信海南公司“号码百事通”除了提供订票、订房、订餐和旅游等商旅服务,还为公众客户和企业提供了《住在海口》和《住在三亚》城市消费地图,预定自驾、会议、旅游用车等特色服务。

### “ChinaNet”:宽带改变生活

中国宽带互联网(CHINANET)是由中国电信经营管理的中国公用(INET)骨干网。目前,中国公用计算机互联网(CHINANET)已成为中国带宽最宽、覆盖范围最广、网络性能最稳定、信息资源最丰富、网络功能最先进的互联网,提供电话拨号、ADSL、数据专线、光纤以太网、无线接入等多种接入方式,业务范围覆盖全国所有电话通达的地区。

2007年,中国电信海南公司主动开展“10年感恩、宽带提速”活动,宽带最高提供4M的接入带宽,近2万家庭客户享受到宽带免费提速,同时中国电信海南公司全面调整宽带资费体系,让更多客户受惠,宽带不断改变人们的生活。



# 综合信息服务提供商

## Integrated Information Service Provider



用户至上 用心服务 Customer First Service Foremost

中国电信海南公司 客户服务热线 10000