



提升用户感知 深化创新举措

上海电信倾力服务“智慧城市”建设

机制体制创新 焕发企业活力

春到申城，百姓沐浴着智慧城市的温暖阳光。我们身边遍布着满园花开的智慧应用，感受越来越便捷、贴心的智慧生活和周到服务。

作为申城智慧城市建设的的主力军，中国电信上海公司三管齐下，聚焦服务能力创新、体制机制创新、智慧应用创新，以满意度提升为引领，客户感知为导向，持续深化服务领先战略，以服务创新助力企业规模发展。



如果说智慧城市是一幢高楼大厦，那么什么是它的地基？如果智慧城市是未来美好的梦想家园，那么我们离它还有多远？

“泛在网络是智慧城市核心设施。”上海电信总经理张维华给出了自己的理解。他认为，每一次信息技术的飞跃，必将促进城市的综合发展进入新一轮高潮。作为“智慧城市”建设的主力军，上海电信深刻认识到，城市光网是建设智慧城市最重要的信息基础设施，更高、更快的宽带速率，必然是“智慧城市”建设的重要标志之一。为此，上海电信不断推进“城市光网”宽带网络的建设速度，让更多的百姓和企业享受到“城市光网”的便利。

“上海速度”的信息化标志

中国改革开放过程中有句老话叫“要致富、先筑路”，同样，在信息化时代，“要实现智慧城市，就得先建设城市光网。”

入选上海“十大重要进展”

作为内地网速最快的城市，现在，上海正逐渐与日本东京、韩国首尔等国际都市接轨，成为全球网速最快的城市之一。

2013年3月1日，上海电信正式启动“第五次智慧城市宽带再提速”。历经五次“光网革命”，如今上海电信全市光网覆盖能力已经达到680万户，其中城市化地区基本全覆盖，提前一年完成智慧城市三年行动计划任务；上海电信的光网用户突破260万户，平均带宽达到16M；城市化地区48小时即要即装全面推广。

更难能可贵的是，上海电信连续通过五次“提速不提价”的模式，使市

民的上网速度和体验远远超过国内其他城市。由上海市委主办的“城市新印象(2007-2012)”主题活动也将上海建成国内“光网第一城”评为上海城市的“十大重要进展”，城市光网已成为代表“上海速度”的信息化标志。

“宽带速率不达标三倍差价赔付”开创国内先河

城市光网代表速度，还是服务？答案是：两者皆是。当前国内电信运营商都已实现全业务运营，各自的服务质量显然已成为差异化所在，上海电信认为，运营商的价值体现究其本质也是服务社会、惠及民生。

早在2011年9月8日，上海电信就开创先河，对经确认属电信原因网速不达标的家庭宽带用户进行相应赔付。上海电信承诺，在确认因电信方原因未达申请速率，并经48小

时故障修复不成功的家庭宽带客户，上海电信将按实际可达速率与用户申请速率的家庭宽带产品月付标准资费之间差额的3倍予以减免。如仍无法修复的，为保证客户宽带使用的稳定性，将进行降速处理，同时自降速次月起减免费用调整为实际可达速率与用户申请速率的宽带产品月付标准资费之间的差额。截至目前，已经向近千名客户赔付并开展了网速综合整治工作。据统计，不达标用户均为铜缆家庭宽带用户，光网用户“零赔付”。

建立标准打破“四难”

三流的企业做产品，一流的企业做标准。2009年6月3日，上海电信宣布正式启动城市光网计划，在全城开始大规模建设光纤网络。作为城市光网的先行者，上海电信没有成熟经验可以借鉴。在推进光纤入户时，遇到了“市民接受难、建设推进难、标准实施难、成片改造难”等“四难”问题。经过探索，上海电信制定了一系列入户光纤、信息箱布线等行业标准、施工时的安装规范等等，形成了统一的标准。如今，通过试点形成的光纤入户通信配套建设标准，已正式成为上海市最新版《新建住宅小区通信配套规范》。2013年，城市光网启动已近4年，上海更是成为国内光网第一城。

首创开放兼容的智慧社区指标

2012年8月，上海电信和闵行区古美街道携手，打造了沪上首个“智慧社区”。2013年，智慧社区项目将推广至全市2000个小区，数百万户居民将享受衣食住行更加便捷的智慧生活。

从零到有，从有到规模化推广，智慧社区的普及离不开标准化的制定。什么是“智慧社区”？“智慧社区能做什么？”这些问题在上海电信制定的智慧社区指标体系中都可以找到答案。8月22日，闵行区政府与上海电信共同制订的智慧社区指标体系发布，该指标体系涵盖了基础设施、平台运营、服务保障、智慧应用等四大方面，含各类管理等30项指标。

扶持孵化基地成“黄埔军校”

2012年10月30日，中国电信创新孵化基地首批孵化团队毕业典礼在上海举行。首批14支创业团队全部完成了入孵时制订的目标顺利毕业，中国电信因此成为国内最先收获创新孵化成果的运营商。

被称为电信“黄埔军校”的孵化基地，是中国电信的创新腹地，也是中国

电信机制创新的先行军。事实上，在上海这片热土，创新已经融入了电信的血液。中国电信信息园区、中国电信视讯运营中心先后在沪落成，2012年，中国电信车联网服务上海基地也在沪揭牌，它们的成功运作，让电信这头大象在新时代“翩然起舞”。

世博精神倾力市民热线

“您好，欢迎拨打12345市民服务热线……”当申城市民遇到任何困难，并在电话键盘上摁下12345五个数字，都会听到这句热情洋溢的欢迎词。作为政府与市民之间的桥梁，今年1月7日正式24小时运行的市民热线受到市民的欢迎和社会各界的关注。作为上海电信大力推进社会信息化和应用的标杆项目，12345的成功运行又是一个创新模式的开端——政府推进，企业运维。

上海电信成立了12345热线运维中心，组建460人的专业话务团队，核心团队来自世博962010服务热线。上海电信在12345派驻了专业技术团队进行现场保障，仅在热线试运行首月，便将系统紧急升级18次，平均两天升级一次系统，从而满足了110项业务运营以及各委办局提出的紧急需求。

光网宽带创新 助力智慧城市



开发“城市光网”家庭网关，开发业务系统。巧用原有室外支撑、楼道波纹管过路盒等，解决老住宅“光纤入户”的难题；对新装修商品房，他们独创暗管穿引、微创开孔等作业法。

以“智”兴城 惠及民生

智慧城市是上海城市建设与社会发展的必然趋势。通过数字教育、数字健康、数字社区和涉农信息化等工程的建设，改善市民生活质量。

在闵行区古美街道“欧风花都”小区，智慧城市正变得触手可及。打开家中的IPTV，通过家庭IPTV数字电视终端，可预约社区医院挂号；发生地震火灾等紧急情况时，社区的呼叫系统将拨打居民的电话或移动终端，第一时间提醒……上海电信和闵行区古美街道携手，在城市光网基础上，通过部署高清IPTV、加之后台的“云支撑”，打造了沪上首个“智慧社区”。

网络再好，产品再好，还得加上贴心、温馨的服务。智慧城市在眼前，用心服务来体现。用户至上不是一句空话，上海电信将持续全面贯彻落实集团公司“创新和服务双领先”战略，深入开展“为民服务，创先争优”活动；以打造群众满意工程为目标，充分发挥行业特色和优势，持续推进综合服务能力的提升，完善和落实各项制度和措施，努力营造让用户放心、省心、舒心、安心的和谐消费环境。同时紧紧围绕“服务社会、服务民生”的主题，从客户角度出发，着眼于移动互联网时代用户诉求的新变化，转变服务观念，发扬企业的社会责任感，让广大用户共享电信改革发展的成果，共享智慧城市的美好。（郝俊慧 王昕）

上，在全市城市化范围提出“即要即装”目标。通信业专家称，快速的装维和服务速度，提升了用户的感知。

所谓光网“48小时即要即装”是指：在光网覆盖区域，上海电信在接到家庭用户光网宽带新装申请后，将在48小时内完成安装并开通宽带上网服务。实现光网“48小时即要即装”在业内是首创，是突破，源自上海电信的担当和自信。

独创光纤无损入户

“原有的家庭布线没有预留光网入户的管道，很多市民担心钻墙、打洞，破坏了装修好的墙体、地面，这加大了城市光网的推进难度。”全国劳动模范上海电信员工徐绍介绍说。为此，上海电信发挥集体智慧，连续攻克技术难关，施工人员集思广益，自创了引导光纤穿越暗管等办法，创新

“48小时即要即装”：比网速更快的服务速度

有了更快的网速，还要有更快的服务速度。目前，上海电信已在2012年浦东城市化地区率先实现城市光网“48小时即要即装”的基础