

# 百舸争流攀高峰 十年磨剑铸辉煌

## 编者按

作为国民经济的基础性、战略性和先导性产业，十年前，通信企业给人的印象还仅仅停留在提供电话语音服务的层面，十年后，随着通信服务内涵的不断深化，通信服务能力、水平的巨大提升，通信技术的每一次变革都给整个社会以及人们工作生活带来翻天覆地的变化。

山东联通作为山东通信行业的领军企业，自十六大以来，在省委、

省政府和集团公司的正确领导下，面对改革发展和企业融合带来的艰巨挑战，面对市场竞争的复杂形势，坚持以科学发展观为指导，不断推进社会信息化进程，建立了以3G为引领的差异化优势，树立了联通新形象、新风貌——作为全业务电信运营商，山东联通可提供固定通信、移动通信、宽带、多媒体服务、数据及增值业务等所有通信服务，并拥有众所周知的全业务品牌——“沃”。

## 网络篇——辉煌发展 网络先行

十六大以来，山东联通积极落实党和国家“加强通信等基础设施建设”的整体部署，花大力气、大投入加强信息化基础设施建设，一步一个脚印，不但自身作为全业务运营商的轮廓变得越来越清晰，其竞争优势也越来越明显。她的行进如同一把五光十色的金梭，在通信事业的历史长河中，留下了一串闪光的数字。

——2003年，山东联通重点建设和完善了无线市话网、宽带接入网、本地传输网，成为全国第二个固网电话用户突破2000万的省份。2005年，山东联通顺利完成济南、青岛固定电话、小灵通号码升8位。固网智能化改造全面完成，多业务传输平台(MSTP)技术和智能光网络(ASON)技术开始应用。

——2007年，山东省提前两年在全国率先实现“村村通宽带”。出省和省内外宽带出口带宽分别达到200G和630G。全省实现城区1公里范围内光缆全覆盖，农村光缆进村率达到60%。

——2009年，山东联通快速建成一张高质量的WCDMA网络。启动移动网络建设和优化大会战，全省入网新建基站1000多个，全省移动网络能力提升超40%。

——2011年，山东联通稳步推进宽带升级提速工程，加快光纤接入网建设，城域网出口带宽超过1900G，光纤到商务楼和住宅楼比例分别达到87%和92%，行政村通光缆比例达到98.8%。

经过十年发展，在网络方面，山东联通逐渐形成了“双优势”格局，不但3G网络采用了目前全球网络速度最快、技术最成熟、全球用户最多的WCDMA 3G技术，而且在宽带提速上也走在了全国前列，让齐鲁大地民众畅享信息化成果。

2009年10月，iPhone率先被联通引进，可谓是在最优的3G通信高速公路上配备了最好的“轿车”，为中国联通赢得了人气，其贴心实惠的套餐计划一度让市场出现供不应求的局面。

据了解，由于联通WCDMA是国外主流3G标准，全球70%的3G用户使用该



△为保障灾区群众通信畅通，山东联通的战备通信车总是在随时待命

标准，这决定了WCDMA的终端品种也最为丰富。可以说，正是WCDMA和iPhone两大利器使联通在3G领域一骑绝尘，引领中国全面进入了3G时代。

经过近几年的不断优化，山东联通目前已在全省城乡形成完善的3G网络信号覆盖，上千种涵盖学习、工作、生活、娱乐各领域3G便捷应用和各种档次3G终端的普及上市，促成全省沃3G用户井喷式增长。

去年以来，山东联通以工信部“实施宽带中国战略”、集团公司“光网世界，沃宽天下”战略为引导，开始全力推进山东联通宽带接入的大提速。

今年初，山东在全省范围内启动了宽带倍增提速活动，对实现光网覆盖的区域内用户实行免费提速，2M以下用户提速到2M，8M、10M用户提速到20M，并逐渐向50M过渡，同时全面推行宽带无条件受理。截至目前，全省4M以上用户占比同比提高了10个百分点。

家住济南伟东新小区的贾女士告诉记者，以前她使用的是2M的ADSL宽

带上网，速度很慢，等待时间长，工作效率低。如今免费提速到10M之后，下载700M的高清电影视频，仅需要10多分钟就可以了。“而且，在网络提速之后，不再出现阴天下雨掉线的情况了。”贾女士说。

截至目前，山东联通服务宽带用户超过921万户，占全省宽带用户的80%。2011年底，山东联通制订了宽带提速建设三年规划，明确了规划期末要达到的宽带网络发展目标，即到2014年城市宽带全部达到20M以上速率，农村全部达到4M以上速率。截至目前，山东联通城域网出口带宽超过1900G，宽带接入网8M及以上速率提供能力达到85%，城市新建及改造区域95%达到16M以上接入能力，农村新建区域全部达到4M以上接入能力。

据了解，为有效提升宽带速度，山东联通先后投入几十亿资金将传统的铜缆网络改造为光纤网络。2010年和2011年，投资近40亿元用于宽带网络改造。今年计划投资25亿元用于宽带普及提速

建设，为今后企业信息化和家庭信息化的推广建设了高效的传输通道。

此外，山东联通还特别重视宽带提速在农村的普及，在不增加农民宽带消费支出的基础上，大幅提高用户网速。目前，临沂费县探沂镇同乐庄和济宁任城区芦庙等村庄已经建成了FTTH村，农民通过高速宽带，不仅可以获取生产、生活、致富信息，还可以享受到基于高速宽带的娱乐生活和农技视频培训。

济宁李营镇继发蜂业协会，正是通过互联网走向信息致富路的生动写照。该协会是李营镇一处合作社形式的农村特色经济群体，目前约有60户蜂农加入该协会，年收入超过600万元。自2007年起，该协会利用互联网获得蜂产品的购销信息，打开市场销路，其“原生态”蜂蜜远销日本。蜂农在网络上组织“蜂业群”，“蜂业群”之间通过互联网进行技术和市场信息交流，查看各地行情，商谈异地采蜜、授粉等业务合作。

“2012年初光纤化改造之后，网速大大提升，现在10M网络可远程通过视频查看蜂场采集地等信息。”该基地负责人王广松在接受笔者采访时表示，在不通联通宽带的日子里，隔三差五地出差参会，寻找商业信息。为了解外界信息，订阅了大量的报刊，仅这一项每年花费3000多元。如今，有了联通的宽带网络，每年只需480元资费，通过网络和电话搞定一切。

日前，山东联通凭借主导通信运营商的实力成功签约成为通信行业首家十艺节高级合作伙伴，山东联通将基于全球80%用户共同选择的WCDMA主流3G网络、支持3路高清直播的21.6M极速体验、数十万种丰富应用终端支持的优势条件，投入巨资为十艺节各场馆搭建最先进的“神经系统”，同时为十艺节提供包括固定通信、移动通信、宽带及多媒体服务、数据及增值业务在内的全方位、多层次综合信息服务，相信科技与文化的牵手将为人们呈现一个精彩纷呈的艺术盛会。



△“联通未来青春创业社”在济南成立

## 社会责任篇——践行责任 力倡公益

十年来，山东联通致力于增强自身综合信息服务能力，助力“数字山东”建设的同时，不忘积极践行“企业公民”的社会责任，为构建和谐

社会、建设幸福山东贡献了一份力量。山东联通十年如一日支持国防通信建设，始终把保障军队通信作为企业义不容辞的责任。2004年，山东联通与山东省军区合作建设了山东省国防动员三级指挥通信网，2006年又合作建设了山东省国防动员三级指挥信息网，为军队的综合通信保障提供了坚实的基础，成为军民一体化网络建设新的成功典范。在“和平使命—2005”军事演习通信保障工作中，山东联通受到了军委、省委、省政府的嘉奖，荣获“‘和平使命—2005’中俄联合军事演习拥军支前先进单位”称号。2010年1月4日，山东联通又被全国双拥工作领导小组、民政部、解放军总政治部评为全国爱国拥军模范单位，成为山东省唯一荣获该项荣誉的企业。

为打造一届信息技术应用最广、水平最高的数字全运会和宽带全运会，山东联通积极加大对全运会通信基础设施和相关配套设施的建设投资力度。据不完全统计，为配合十一运举办，山东联通投入资金达2.2亿元，投入服务保障人员1800余人。在全运会信息系统建设中，山东联通优质高效地完成了信息系统建设工作。该套系统涵盖17市、64个比赛场馆，不仅为全运视频会议、场馆监控、赛事信息发布、各专业赛事信息系统等专家系统提供承载服务，而且为所有比赛数据信息采集、整理和发布提供传输服务，同时还承担了内部通信、指挥调度、网络监控等方面的管理职能。该系统运行承载信息广泛，可以满足近10000人同时上网，是十一运会的中枢神经，也是人文全运、科技全运的展现载体。山东联通的突出贡献受到省委省政府的高度认可，于2009年11月22日授予山东联通“全运会特别贡献奖”荣誉称号。

扶危救困，为社会尽力，为群众分忧，一直是山东联通倡导的服务理念之一。公司发展不忘回报社会，在服务社会公众的同时，积极承担社会责任。汶川地震，一方有难、八方支援，山东联通以各种方式诠释着这种精神。“一切为了灾区，全力支持灾区”，成为山东联通的头等大事，全省2万多名员工视国事为家事，掀起了募捐热潮，上至公司领导，下至普通员工；上至古稀老人，下至刚毕业学生，每一个捐款箱前，人们排起长龙，向灾区传递着爱心和坚强，累计捐款970万余元。10年来，公司在历次抗灾中积极捐款捐物，帮助那些亟需社会救助的困难群体。

在山东联通，践行社会责任除了捐款赠物、扶贫济困、助教兴学等善举之外，有着更为广泛丰富的内容，如帮助大学生和妇女群体创业就业、为留守儿童提供沟通便利、帮助残疾人创业等，并由此不断提升着企业的自身价值和品牌形象。

自2010年5月开始，山东联通与团省委合作，出资3000万元，设立大学生创业基金，在全省高校组建运营“联通未来青春创业社”，通过改善校园创业条件和设施环境，帮助大学生创业就业，提高大学生自我发展能力，实现了从“授人以鱼”到“授人以渔”的根本性转变，也创建了一个实现政府、学校、学生、商家等多方共赢的发展平台。

截至目前，全省“联通未来青春创业社”建设累计覆盖112所高校，服务范围覆盖全省160所高校学生，共向13.4万余名大学生提供创业培训，提供社会实践机会14000多个。在帮助无数大学生实现创业梦想的同时，赢得了社会各界的广泛认可。

不仅如此，为了给大学生创造机会接触社会，山东联通还在各市区公司设立了“青年就业创业见习基地”，由团省委挂牌，每年提供300个实习名额。各市区分公司提供营业厅、社区驻点、直销、市场调查、电话营销、网页制作、悦铃录制等实践岗位1920个，共计14131名学生参与实践。随着创业社影响力的日益扩大，青促会、青联资源逐步注入，吸引了更多的企业和个人等社会资源加入此平台，从而帮助一大批优秀的创业社成员实现了创业梦想。其中，学生自主开发的移动互联网手机软件“沃3G梦工场”，已在6所高校组建7个团队，完成课题7个，创造直接经济效益10万余元；116114教育引导项目，已在山轻工、山财大等高校落地；在校大学生购物网站“玩偶之家”也已上线运营……“联通未来青春创业社”走出了一条公益助学的新路子，无数青春学子正在通过这一桥梁“联通未来”！

在青春创业社获得成功之后，山东联通去年又开启了针对妇女的巾帼创业站。未来5年中，山东省妇联、山东联通将共同建设500个“联通未来巾帼创业站”。根据计划，山东省“联通未来巾帼创业站”将覆盖妇联系统的所有大姐服务机构，并延伸至城乡社区，重点面向城镇失业妇女、农村妇女、女大学生开展创业就业服务。同时，山东联通还为创业站提供通信产品销售、服务、宣传等创业启动项目，开展资助帮扶，实施培训指导，拓宽就业创业信息资源，为妇女创业就业提供更多岗位和机会。

2011年5月，山东联通还在全省各地相继开展了“共享信息化——联通爱心助残”行动，突出助力残疾人创业、关注残疾儿童教育两个主题，以实实在在的优惠政策关注、扶持弱势群体。在扶持残疾人创业层面，提供宽带接入优惠政策，协助残疾人开设网店，并免费提供宽带上网培训和沃3G网店开设指南，提供创业奖励。在关注残疾儿童教育层面，通过向残疾儿童提供山东联通网络和电话教育应用产品，增加残疾儿童获得教育的途径。截至目前，山东联通开展的一系列与爱心同行的公益活动，取得了良好的社会效果，有力促进了和谐社会建设。这除了是一种责任，更是一份爱心。

纵观山东乃至全球发展趋势，可以发现通信事业不断地跳跃式发展趋势，使全球的每一个角落都能通过通信技术分享信息，实现瞬息交流和沟通。已站在一个新的制高点上的山东联通，将为山东人民描绘更为美好的未来。



△整洁、明亮、时尚感十足的营业大厅是山东联通倾情服务客户的生动缩影

## 服务篇——真情联通 服务至上

近年来，山东联通广大干部员工团结一致，务实创新，拼搏奉献，“用服务促发展”，通过改善公司服务能力来提升客户感知和满意度，进而有效促进公司业务发展，取得了良好的业绩，企业服务水平显著提升，核心竞争力有效增强。公司在集团公司2011年满意度测评中，在全集团进入前3位，并被中国通信企业协会授予“2011年通信行业用户满意企业”荣誉称号。

开展宽带延伸服务，打造“宽带专家”品牌。在全省开通了“9600169宽带专家服务热线”，在线解答用户在使用宽带过程中遇到的问题。开展延伸服务，将技术支持的范围扩展到客户端的

软硬件。全省设宽带专家座席150个、专家318名，客户端故障过滤率超过85%。临沂分公司宽带专家组因创新服务模式和用心服务于客户，而荣获“全国用户满意电信服务明星班组”称号，并在工信部“2011年通信服务座谈会”上作了典型发言。

全面实施宽带装移机“无条件受理”，推行宽带服务承诺。要求宽带装移机，无论是否具备装移机资源，均敞开受理，并大力完善系统支撑。形成通过客户需求来促进内部管理提升、进而提升满足客户需求能力的良性循环。2011年年中宽带满意度测评得分82.9分，全集团排名第5名，比2010年年末上

升1.7分。山东联通实行宽带业务“无条件受理”的效果得到联通集团公司认可，并在全国推广。在全省推行宽带“装、移、修”公开服务承诺，17个分公司均实现城市48小时、农村72小时装移机；城市24小时，农村48小时修障。

建设3G专属服务体系。在呼叫中心内设立了3G客户联络中心，设3G专家坐席，优化业务流程，提高3G疑难问题的解决能力。为VIP客户配备了客户经理，根据客户需要，可以提供上门服务。各地市分公司均成立了客户俱乐部，现场免费提供3G业务使用辅导、软件下载、手机贴膜、业务体验等30余项服务。针对3G客户投诉率高的情况，自2011

年6月份开始，山东联通在全省范围内开展了为期3个月的“3G服务集中整治专项活动”。制定了50项措施，解决客户反映强烈的网络质量、增值业务定制与使用等方面存在的问题，提升3G客户感知。

正是得益于不断优化的网络质量与日臻完善的服务，山东联通发展规模和客户数量持续扩大。截至目前，山东联通3G用户突破400万，集团内排名第二，净增第一；2G用户规模和净增量均在集团内排名第一；固定电话用户规模超过1700万户，居集团首位。宽带业务保持良好发展态势，用户总数接近1000万户，用户规模和新增用户量均居集团首位。