



## 中國電信2013年度工作會議重點摘要

2012年12月19日，中國電信2013年度工作會議在京召開。會議主題包括穩步推進企業發展，推動全業務發展再上新臺階。會議總結了2012年工作，分析新的形勢，部署2013年任務，動員全集團各級企業和廣大幹部員工堅定信心、搶抓機遇，以創新和服務雙領先推動規模和效益雙提升，開創企業深化轉型科學發展的新局面。工業和信息化部副部長尚冰到會並作重要指示。中國電信董事長王曉初作重要講話，中國電信總經理楊杰作工作報告。

工信部尚冰副部長在會上高度評價了中國電信2012年的工作，認為中國電信在企業轉型發展上實現了新突破，客戶服務工作取得了新進步，精確管理水平得到了新提升，履行企業社會責任取得了新成效。他指出，中國電信面對激烈複雜的競爭形勢，持續深化轉型，積極推進企業「新三者」戰略落地，很好地完成了年初確定的各項任務。尚冰副部長全面分析了當前我國通信業發展形勢，對中國電信2013年的工作提出四點要求，一要深化企業轉型，全力服務信息化建設；二要進一步提升服務水平，切實維護消費者權益；三要自覺維護市場秩序，共創良好的行業生態環境；四要加強網絡信息安全管理，為互聯網可持續健康發展提供保障。

### **激流勇進發展上規模 創新引領轉型顯成效**

會議全面回顧了2012年的工作：中國電信以科學發展觀為指導，緊緊圍繞以創新和服務雙領先推動規模發展這條主線，着力提升創新、服務、集約、運營四大能力，企業轉型發展取得新的成效。

2012年，中國電信用戶規模穩步提升。截至11月底，移動用戶達到1.58億戶，其中，3G用戶0.65億戶。「寬帶中國·光網城市」深入推進，有線寬帶用戶達到0.89億戶。公司業務結構持續優化，移動用戶和有線寬帶用戶占比超過60%，固網語音風險基本釋放。

公司新興業務戰略布局初步形成，企業迸發新活力。基地業務公司化步伐加快，天翼視訊公司成功完成首輪私募，翼聯合資項目加快推進。基地業務用戶突破6億戶，同比增長231%。建立創新孵化體系，首批孵化項目取得較好成果。成立雲計算公司，推進雲業務專業化運營。積極拓展展百、支付等業務。推進電子渠道向電商化轉型。整合海外資源，組建國際公司，統籌海外業務發展，設立烏魯木齊國際進出口局，建成海峽兩岸第一條直達光纜。

紮實開展為民服務創先爭優活動，深入實施寬帶「五心」服務和3G「滿翼」服務，開展裝維提升專項行動，圍繞關鍵環節和客戶感知短板，推出3G服務領先標準。目前，「五個一」服務承諾全面兌現，寬帶服務滿意度行業第一，3G服務滿意度行業領先。

積極履行企業社會責任。圓滿完成十八大、神九發射及搶險救災的應急通信保障。加強節能減排及共建共享，有效落實三網融合試點。加強信息安全管理，積極整治垃圾短信。

一年來，公司的發展受到社會各界高度關注，在財富全球500強企業和中國300強企業社會責任發展指數排名221名和13名；先後被國內外權威機構授予亞洲最佳管理公司、全方位傑出企業白金獎、最佳企業社會責任獎、亞洲最受尊崇企業等獎項。

### **會議明確了2013年工作任務：紮實推進「新三者」 創新服務上台階**

會議指出，2013年企業處於大有作為的戰略機遇期，要重點把握好五個方面，充分準備，紮實應對，付出艱苦努力，爭取最好的結果。一要堅定不移加快規模發展；二要更加注重發展的質量和效益；三要推進業務結構戰略性調整；四要持續提升創新、服務、集約和運營四大能力；五要加強企業文化建設。

會議強調，2013年，是中國電信搶抓發展機遇、實現規模效益新突破的關鍵一年。全集團要持續深化企業轉型，紮實推進「新三者」戰略，圍繞「以創新和服務雙領先推動規模和效益雙提升」這條主線，堅持規模經營和流量經營兩大策略，提升創新、服務、集約、運營四個能力，促進企業價值和客戶價值穩步提升。

重點抓好六個方面工作。一、堅持量質並重，加快規模發展。加快發展移動業務和寬帶業務，聚焦客戶需求，加

快拓展市場。二、加大創新力度，拓展新興領域。加快建設智能管道，加快建設綜合平臺，加快拓展新興業務，深化體制機制創新。三、把握關鍵環節，提升服務水平。圍繞關鍵觸點，改善客戶感知，聚焦重點業務，打造服務比較優勢，創新服務手段，建設智能客服，強化客戶維繫，提高發展質量，探索服務產品化，提升服務價值。四、聚焦重點領域，推進集約運營。有步驟、分階段穩步推進，不斷提高企業運營效率，實現全網效益最大化。強化業務驅動領域和管理驅動領域的集約。五、強化協同配合，提高運營效率。進一步加強企業管理，持續推進管理提升活動，優化資源配置，防範和化解發展風險。六、強化支撐保障，促進和諧發展。加強領導班子和人才隊伍建設，進一步加強企業文化建設，關心關愛員工，積極履行社會責任，營造和諧發展氛圍。