

# 中国 电 信 集 团 公 司

---

中国电信客户〔2016〕24 号

## 关于印发政企渠道 2016 年天翼 高清营销计划的通知

集团公司各省级分公司，股份公司并转各省级分公司：

根据《关于天翼高清首批上市营销工作的通知》（中国电信市场〔2016〕14 号）要求，为推动政企渠道天翼高清业务规模发展，加快天翼高清政企行业版落地部署，集团公司制定了《政企渠道 2016 年天翼高清营销计划》，请各省按照要求认真组织落实。现将相关要求通知如下：

一、聚焦重点、应用引领。政企渠道应针对重点目标市场开展天翼高清营销拓展工作，其中，酒店、教育、厂矿集宿区、军营四大行业全面推进、快速做大规模；医院、直销门店、房地产三大行业探索突破、打造试点标杆。

二、主推集约，加快发展。政企渠道应重点推广智慧家庭运营中心集约平台天翼高清产品；按集团公司要求，各省 IPTV 增值业务应统一到智慧家庭运营中心集约管理，北方省份全部采用智慧家庭运营中心集约平台产品。

三、把握需求、协同发展。根据政企市场特点，集团公司推出政企行业基础版、政企行业定制版两类产品，各地应以行业基

---

础版团购快速扩大市场规模，以行业定制版满足行业客户个性化需求，加强标杆打造、探索与政企行业应用融合拓展模式。

四、快速突破、做大规模。各地应聚焦重点目标市场，加快团队建设、产品培训、客户清单梳理、重点客户推介速度，快速做大市场规模。2016 年，集团公司针对天翼高清集约产品将提供 1 亿元营销成本，按 50 元/台给予省公司抢盘激励，先到先得，抢完为止。针对北方省份，“百兆宽带+天翼高清”奖励 100 元/户，政企行业客户追加奖励 10 元/户。具体奖励标准及要求集团市场部将另文下发。

#### 五、其他工作要求

1. 请各省公司做好受理开通等各项工作的承接，山西、云南、甘肃、重庆、湖北、西藏、内蒙古、黑龙江八省需在 7 月 8 日前、其余省份需在 7 月底前 CRM 具备政企天翼高清产品受理能力。请各省根据集团 PPM 下发的销售品（见附件 4），按时间要求做好配置，并推动省 OSS、省计费开展系统全流程测试工作，保证政企天翼高清产品可正常受理开通。

2. 请各省做好销售组织工作及经验总结工作，每月梳理典型案例 1-2 篇报集团公司。集团将定期发布天翼高清案例汇编，总结模式、共享经验；针对反应较为集中问题，集团定期组织专题沟通会议。

政企客户事业部联系人：

市场经营部

靳亚男，010-58502386，jinyn@chinatelecom.cn；

肖可可，18908391127@189.cn；

商业客户营销拓展部

谢国勇，010-58502360，xiegy@chinatelecom.cn;

邓仪菲，010-59501097，dengyf@chinatelecom.cn;

教育行业营销拓展部

安子中，010-58501865，anzz@chinatelecom.cn;

工业互联网营销拓展部

侯颀，010-59503483，houj@chinatelecom.cn;

新兴服务行业营销拓展部

李辰，010-59501267，lich@chinatelecom.cn;

医卫行业营销拓展部

陈丽媛，010-59503492，chenly@chinatelecom.cn;

基础业务运营管理中心

彭建伟，010-58502007，pengjw@chinatelecom.cn;

行业解决方案中心

贺征，010-58501966，hezheng@chinatelecom.cn;（酒店）

贾浩，010-58502359，jiahao@chinatelecom.cn;（教育）

彭飞，010-58501453，pengf@chinatelecom.cn;（制造）

张宽，010-58501973，zhangkuan@chinatelecom.cn;（房地产）

武婧文，010-59502537，wujw@chinatelecom.cn;（医疗）

智慧家庭运营中心

戴龙，18118999620，18118999620@189.cn;

单阳，15301586138，shanyang@189.cn。

附件：1. 政企渠道 2016 年天翼高清营销计划

2. 政企渠道 2016 年天翼高清分省指标

3. 天翼高清产品与行业解决方案
4. 天翼高清政企行业销售品规则
5. 天翼高清政企团购流程
6. 天翼高清行业产品客服流程



# 政企渠道 2016 年天翼高清营销拓展要求

## 一、发展目标

2016 年,政企渠道新增天翼高清 450 万户,分省指标详见附件 2。

## 二、主推产品

### 1. 政企行业基础版

针对政企行业客户,可提供行业基础版产品,该产品在功能上跟公众标准版保持一致,提供政企团购政策,更好的适应政企客户的消费需求。政企行业基础版资费与公众标准版保持一致,各省与智慧家庭运营中心的结算价为 8.5 元/月。首批天翼高清机顶盒销售形态为机顶盒含 1 年天翼高清服务费打包销售。

### 2. 政企行业定制版

针对教育、厂矿集宿区、军营、医院、直销门店、房地产 6 大细分行业,各地可重点推广政企行业定制版产品,包括标准定制包、专属推荐包、信息推送包、企业专区包和综合信息包等 5 个子产品,各地可根据客户需求向客户进行推荐(5 个子产品功能介绍见附件 3)。

针对酒店(休闲娱乐)行业,可重点推广专为酒店设计的酒店定制版产品,包括酒店基础包、标准定制包和专属定制包 3 个子产品(3 个子产品功能介绍见附件 3)。

除上述各子产品外,各地还可根据客户个性化需求为其进行深度定制。如:提供硬 wifi 路由模块等功能,帮助客户实现稳定的 wifi 覆盖、并与爱 wifi 平台对接,满足酒店等行业网路接

入、安全、计费、广告信息推送等需求。此外，专用直播频道功能因涉及播放控制、国家政策、专用链路、转码设备等因素，采用“一事一议”方式实现。

### 三、目标市场拓展要求

#### （一）四大市场全面推进

##### 1. 酒店（休闲娱乐）行业

各地应按照酒店完美联盟营销计划有序做好天翼高清产品拓展工作。一是强化各细分市场的针对性营销：面向已使用电信宽带的酒店（休闲娱乐）行业客户，应率先做好光网改造及网络提速，并在此基础上，强化天翼高清、爱 WiFi 与光宽带的组合营销，提升客户网络使用价值；面向民宿客栈、农家乐等新兴市场及已使用异网宽带的客户，应优先推广天翼高清、爱 WiFi 产品，突出产品优势，吸引客户使用、并带动光宽发展。二是做好分波次营销，6 月延续春开行动，做好 1600 家标杆客户建设及巡展推广，以行业微推会为抓手，促成连锁酒店、休闲娱乐会所商机转化；7 月面向酒店行业市场全面推广，形成规模效应。三是做好产品落地接应，无 IPTV 平台省份（如北方省）应直接推广天翼高清酒店定制版产品；有 IPTV 的省份可在省平台增加智慧家庭运营中心集约的“酒店完美联盟”专区；部分有个性化需求的酒店也应做好省内酒店平台与智慧家庭运营中心的对接工作。

##### 2. 教育行业

针对教育行业，可按照当地教育行业合作情况，以翼校通 TV 端、教育频道（家庭版）、教育频道（学校版）三类形态做好天翼高清的推广。翼校通 TV 端拓展路径为从翼校通签约学校到

家长，组织翼校通家长团购；教育频道（家庭版）拓展路径为从当地教育局到家长，为教育局免费提供专栏，为家长免费开通；教育频道（学校版）拓展路径为从当地教育局到学校，可提供视频会议、培训和监控等服务，与校校通、班级宽带组合销售。为加快天翼高清教育行业拓展，现阶段将免除翼校通 TV 端 APP 加载增值服务费，仅收取政企行业基础月包资费（18 元/月）。

6 月 30 日前，首批上市 5 省应重点开展集约平台教育产品营销；下半年，各地应利用秋季开学促销，结合翼校通 5.0 等应用发展，全面推广翼校通 TV 端，同时做好教育频道（家庭版）、教育频道（学校版）的标杆打造、探索推广工作。

### 3. 厂矿集宿区

各地应聚焦厂矿企业食堂、文娱室、家属区等区域，以及员工宿舍楼内大厅、楼道、房间等使用场所，提供直播点播、信息发布、企业宣传等多样化功能，满足企业为入住员工提供休闲娱乐、信息获取、宣传教育服务的需求。

各地首批应重点聚焦集团级百家重点集宿区、上市 5 省省级管控集宿区，开展清单级营销，以政企团购政策切入，打造“高清电视随心看”的精品集宿区标杆，后续牵引其他省份实现复制推广。

### 4. 军营

各地应抓住互联网进军营的商机，结合军队远程技术培训、丰富士兵军旅生活等需求，以天翼高清的视频通话、电视会议和视频娱乐等功能为卖点，打造天翼高清军营示范标杆。

在军队尚未出台统一的政策之前，各省应主动与本地驻军沟通，结合部队的实际需求，为部队进行专属开机前导页、专属桌

面定制和栏目定制等服务，探索本省的拓展路径，并及时总结推广。

## （二）试点突破三类市场

### 1. 医院

各地应将天翼高清营销与打造阳光病房、助力就医体验人性化的需求相结合，结合医院对于病房宽带、电视、wifi 的基本需求，以及直播点播、信息发布、定时开关机等特殊需求，以一纤多用、投入低、无需改造为卖点，实现光宽和天翼高清业务的快速渗透。

各省首推使用集团智慧家庭运营中心集约平台，结合客户需求，推广政企行业基础版、政企行业定制版的专属推荐包、信息推送包、企业专区包等产品。

### 2. 直销门店

各地应锁定商务部核准的 71 家直销企业、制造+直销门店模式的服装及鞋类企业，做好对区域内的目标企业清单制需求摸底、制定一户一案、开展专项营销活动。突出悦 me 联播管理平台卖点，为客户建设全国统一专业化运营的视频运营平台，分权分域管控内容，帮助客户实现宣传精准投放、优化客户体验、便捷高效培训、市场活动同步等功能。

### 3. 房地产试点突破

各省应将天翼高清营销与小区物业在线管理相结合，强化与房地产开发商/物业公司的合作，定制优惠融合套餐、抢占社区入口，再向业主进行推广（B2B2C 发展模式）。新小区可以面向开发商以一纤多用、IPTV 为核心的智能管道共建方案切入，以体验+预装助力 IPTV 直接进入新建楼盘家庭。旧小区迎合政府综



合整治的要求，联手合作伙伴，利用旧楼盘改造安防监控、门禁对讲的契机实现 IPTV 业务的快速渗透。

各省应重点使用集团集约平台，主推政企行业基础版产品，若有个性化需求的客户可升级为定制版打造重点标杆项目，以点带面形成示范效应。各省一是要梳理重点房地产开发商/物业公司和新旧小区的目标清单，做好清单制客户筛选及营销推介；二是针对新楼盘，选择本地有影响力的开发商合作共建，打造智能化样板间，预装 IPTV 产品，迅速形成标杆项目；三是针对旧楼盘，与物业公司、合作伙伴三方形成可行的投资合作、营销、服务及运营模式。

#### 四、产品资费及销售政策

##### 1. 政企行业基础版

天翼高清机顶盒政企团购按出货价 449 元/台销售，1 年后如用户继续使用，月费按统一团购折扣予以优惠，详见附件 1。

##### 2. 政企行业定制版

行业定制版具体包含五档标准资费，其中标准定制包为 28 元/月、专属推荐包 38 元/月、信息推送包 48 元/月、企业专区包 58 元/月、综合信息包 68 元/月。各省可在保证智慧家庭运营中心结算价（11、13.5、16、16、18.5 元/月）基础之上，根据资费包报价开展优惠销售，但根据前期运营经验，建议各资费包分别不低于 23、28、33、33、38 元/月。智慧家庭运营中心结算价的计算规则为：（建议最低价-18 元）\*50%+8.5 元对外内容结算成本价（中心代收）。具体详见附件 1。

#### 五、推进要求

##### 1. 各省公司应在 6 月 10 日前完成天翼高清政企营销团队组

建，落实各项工作要求。

2. 各省公司把握营销节奏，6月组织落实目标客户清单梳理，完成营销准备。明确重点推进行业、试点行业，细化营销方案。7月展开针对性营销活动，试点突破，形成标杆示范；8月展开规模化推广，加强宣传，营造声势，形成复制效应。

3. 集约产品首发5省山西、湖北、重庆、云南、甘肃加快推动产品上线，6月底完成政企行业版产品加载；其他各省公司根据发展情况落地集约产品，加快省内IPTV增值业务对接集约平台。

附件1

# 政企渠道2016年天翼高清营销 计划

集团公司政企客户部  
2016年6月

# 天翼高清政企营销拓展总体思路

天翼高清

发展目标

年新增>**450万**

拓展市场

全面推进

酒店/  
休闲娱乐

教育

军营

厂矿集宿区

探索突破

医院

直销门店

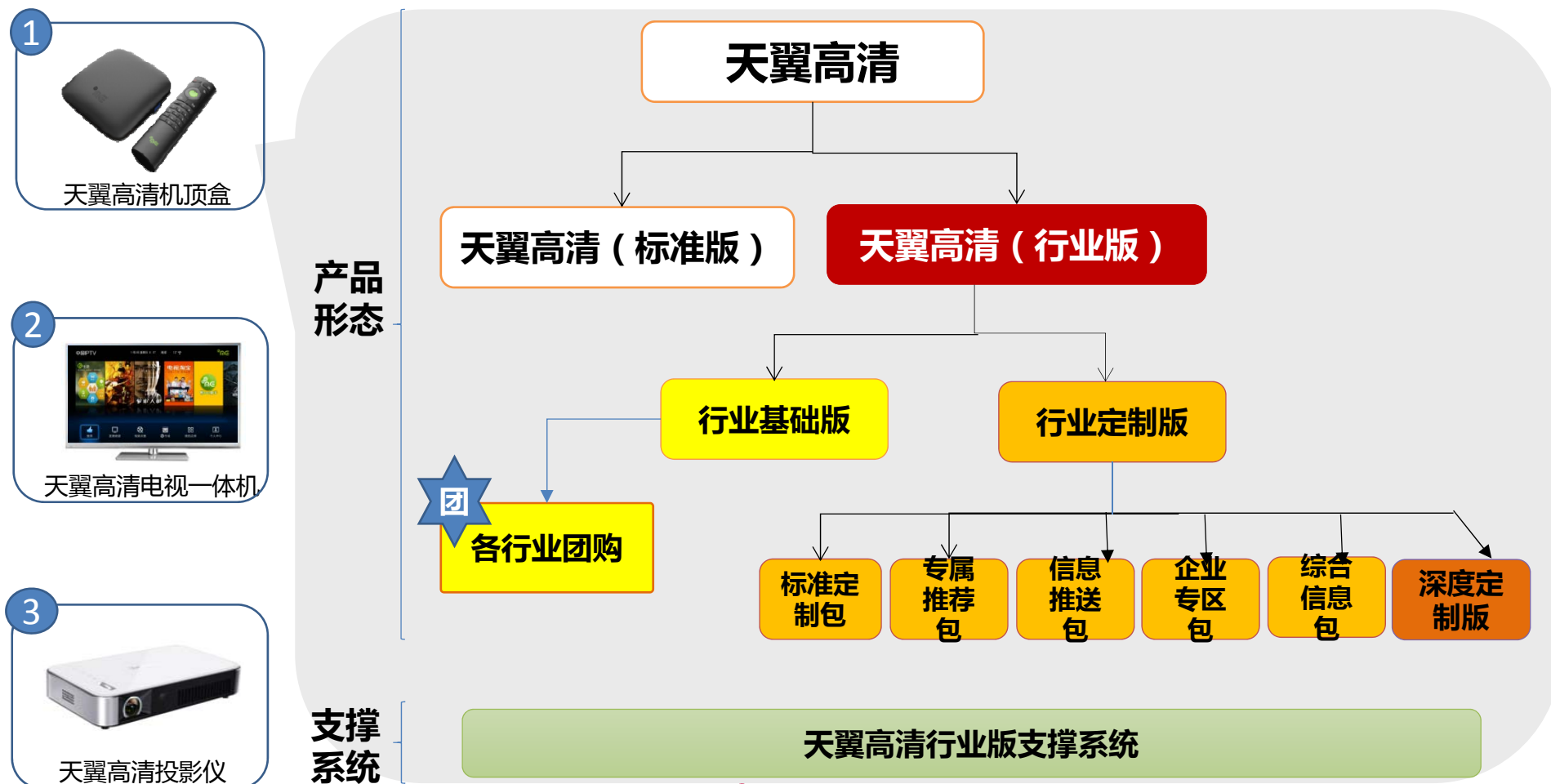
房产

天翼4G<sup>+</sup> 比4G更快

# 天翼高清行业版产品体系

天翼高清

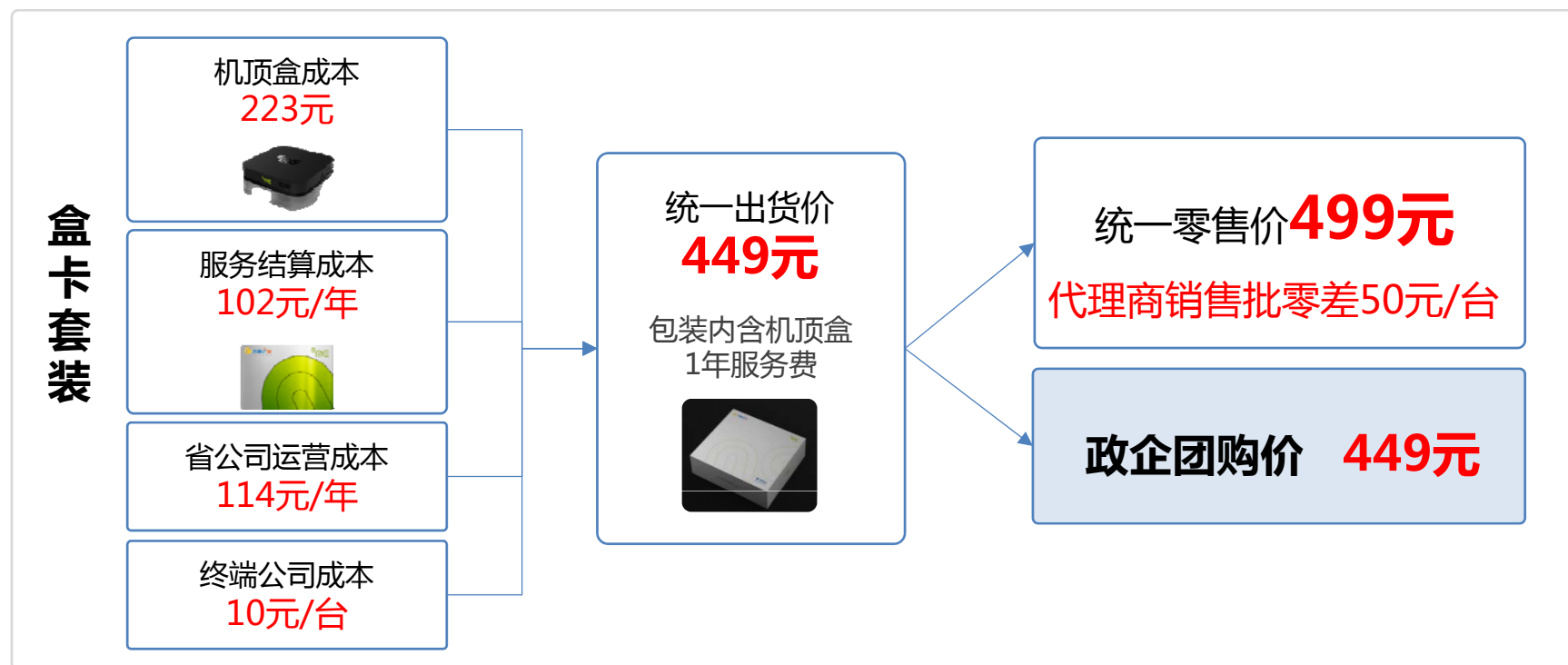
■ **天翼高清行业产品**是在天翼高清现有能力的基础上，针对政企行业需求，推出的以“智能终端+智能应用”为核心的综合信息服务产品，为客户提供天翼高清、高速安全WiFi、多方视频通话、企业自媒体宣传等服务，是打造全新“智慧企业”的信息化解决方案。



天翼4G+ 比4G更快

# 天翼高清标准版资费与团购政策

天翼高清



<b>月服务费</b> <b>18元/月</b> (参照有线电视费定价)	
月付：18元/月	
年付：216元/年	

政企团购服务费续费优惠	
团购人数	续费优惠
10~30	95折
30~50	9折
50~100	85折
100以上	8折

天翼4G+ 比4G更快

# 政企天翼高清行业版产品形态及资费



产品功能		行业基础版	行业定制版					酒店行业版		
			标准定制包	专属推荐包	信息推送包	企业专区包	综合信息包	酒店基础包	标准定制包	专属定制包
基本功能	公众版直播点播	有	有	有	有	有	有	有	有	有
	第三方支付	有	有	有	有	有	有	有	有	有
	WIFI热点		软WIFI稳定性需优化，第一个版本暂不提供					使用融合终端 (三合一盒子，带硬AP模块)		
通信服务	多方视频通话	有	有	有	有	有	有	有	有	有
TV端展示	企业APP加载		有	有	有	有	有		有	有
宣传展示	定制logo		有	有	有	有	有		有	有
	专属推荐位			有	有	有	有			有
	跑马灯消息提醒				有		有			有
	开机前导页					有	有			有
	专栏/专区					有	有			有
广告营销	广告联播系统						有			
中心结算价（元/月）		8.5	11	13.5	16	16	18.5	8.5	11	16
资费（元/月）		18	28	38	48	58	68	18	38	58
建议最低价（元/月）			不低于 23	不低于 28	不低于 33	不低于 33	不低于 38		不低于 23	不低于 33

中心结算价的计算规则为：各产品包的建议最低价减掉18元后剩余金额的50%

■ **行业定制版**：各省可在保证智慧家庭运营中心结算价基础之上，可根据资费包报价开展优惠。

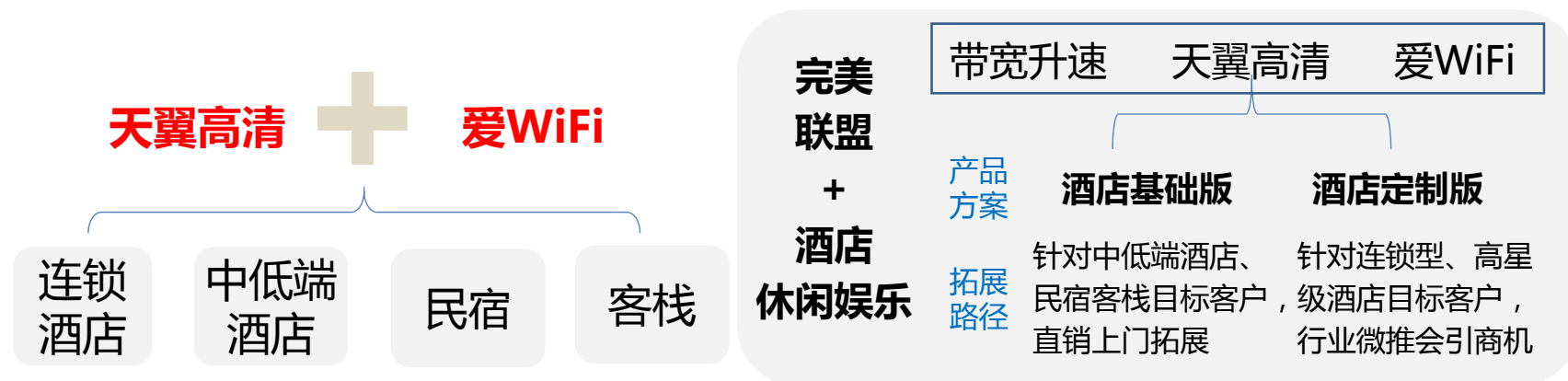
■ **深度定制版**：可根据客户个性化需求深度定制，资费根据定制复杂度和难度收取。



# 完美联盟+酒店（休闲娱乐）全面推进

天翼高清

## 加入酒店完美联盟，全新互联网酒店迎奥运！



### 集团

- **产品**：5月完成酒店基础版、定制版产品加载
- **节奏**：6月份抓好暑期周边游旺季前夕，针对民宿客栈、农家乐做好新增市场营销拓展；7月面向酒店行业市场全面推广，形成规模效应

### 省公司

- **产品**：实现省内酒店版产品加载和支撑落地
- **营销**：接应集团部署，启动省内营销，定制专属套餐
- **节奏**：以1600家标杆建设、连锁酒店总部洽谈切入，牵引规模发展；举办酒店行业微推会，邀请标杆客户现身说法、现场体验促成商机；直销经理针对中小酒店、民俗客栈、农家乐开展上门营销

天翼 4G+ 比4G更快



# 完美联盟+酒店（休闲娱乐）落地要求

市场部要求：IPTV增值业务集约到悦me中心

	IPTV	酒店产品	落地要求	
南方省份	有	有	开放“完美联盟”专区	有个性化定制需求的，升级为 中心平台2.0产品/悦me酒店版
	有	无	部署“完美联盟”标准版	有个性化定制需求的，部署中 心平台2.0产品/悦me酒店版
北方省份	无	无	采用“酒店完美联盟”悦me产品	

## 目前中心提供4种酒店产品

IPTV	酒店完美联盟标准版
	酒店完美联盟专区版
	酒店完美联盟2.0版
悦me	酒店定制版

## 各省落地要求

1. 各省配合中心做好产品各版本落地对接工作
2. 配合各省iTV（视讯）部门和IT部门进行集约工作
3. 配合集团、中心和各省政企支撑部门实现远程监播，并进行售后流程穿越测试
4. 各省配合中心和集团爱WiFi平台，实现酒店wifi与集团爱WiFi平台对接

## 家里看电视，一网打尽教育高清资源！



产品  
方案

翼校通 (TV版)

教育频道 (家庭版)

教育频道 (校园版)

拓展  
路径

- 从翼校通学校到家长
- 组织翼校通家长团购

- 从当地教育局到家长
- 为教育局免费提供专栏，为家长免费开通

- 从当地教育局到学校
- 与校校通、班级宽带组合销售

### 集团

- **产品**：集团IPTV产品加载翼校通TV端，开辟教育频道（家庭版），教育频道（校园版）
- **营销**：推进上市5省营销落地；协同推进广东、江苏、浙江、四川、陕西等其他省打造三类标杆
- **节奏**：6月22日完成集团加载；6月底前组织各省落实重点教育局和学校，完成营销准备

### 省公司

- **产品**：上市5省接应集团IPTV教育行业版产品加载
- **营销**：上市5省组织开展集团IPTV行业版集约营销；广东、江苏、浙江、四川、陕西等其他省组织开展省级IPTV行业版营销，形成标杆示范
- **节奏**：6月底前上市5省完成集团IPTV行业版加载；广东、江苏等其他省完成营销目标和营销准备

## 精品集宿区，高清电视随心看！

天翼高清  
目标客户



直播点播

满足休闲娱乐

信息发布

滚动条发布信息、资讯

企业宣传

企业新闻、文化宣传

技能培训

单向视频培训

集团

- **产品**：完成集宿区行业通用版产品上线
- **营销**：成立项目组、开展业务指导及方案支撑
- **节奏**：首批目标聚焦于集团级百家重点集宿区、上市5省省级管控集宿区拓展，实现标杆打造（6月底前）；牵引其他省份推广复制

省公司

- **产品**：接应省内产品加载和支撑落地
- **营销**：制定省内营销政策、细化方案，针对园区业主或企业主，以政企团购切入
- **节奏**：集团级百家重点集宿区、上市5省清单级集宿区开展针对性营销、物业攻坚、实现商机牵引转化（6月底前）

## 绿色智慧军营，有我天翼高清！

栏目定制

军营频道

视频通话

官兵与亲属通话等

休闲娱乐

军营歌曲、卡拉OK等

远程培训

视频培训、多方会议

### 集团

- **营销**：总部沟通，争取政策突破；推进上市5省营销落地；协同推进其他省打造标杆
- **产品**：针对军队互联网统一出口的布署方式；6月底完成产品上线
- **节奏**：6月初组织各省落实目标客户清单梳理，完成营销准备

### 省公司

- **产品**：上市5省接应集团行业版产品加载
- **营销**：上市5省组织开展行业版集约营销；其他省组织开展行业版营销，形成标杆示范
- **节奏**：6月底前上市5省完成集团行业版加载；其他省完成营销目标和营销准备

## 天翼高清，让门店营销宣传更智慧！

### 视频联播

宣传片等视频  
连锁门店联播

### 栏目定制

企业频道

### 远程培训

单向视频培训

### 集团

- **产品**：6月底完成定制版上线
- **营销**：推进上市5省营销落地；协同推进其他省打造标杆。7月初，针对商务部核准的71家直销企业，下发解决方案和营销指引，进行派单营销和管控
- **节奏**：6月底前组织各省落实目标客户清单梳理，完成营销准备

### 省公司

- **产品**：上市5省接应集团行业版产品加载
- **营销**：上市5省组织开展行业版集约营销；其他省组织开展省级行业版营销，形成标杆示范
- **节奏**：6月底前上市5省完成集团行业版加载；其他省完成营销目标和营销准备

## 天翼高清助力阳光病房

----建立信息化病房，助力就医体验人性化

天翼高清

目标客户

三甲医院

高端民营医院

直播点播

信息发布

定时  
开关机

集团

- **产品**：5月底前完成产品需求梳理
- **营销**：推进上市5省营销落地，协同推进其他省平台行业应用探索、打造标杆
- **节奏**：6月底前组织各省落实目标客户清单梳理

省公司

- **产品**：上市5省梳理医院客户产品需求
- **营销**：上市5省组织开展行业版集约营销，其他省组织开展省级行业版营销，形成标杆示范
- **节奏**：6月底前上市5省确定目标客户，开始启动清单式营销

## 天翼高清，助您打造顶级楼盘+智能家庭！

天翼高清

目标客户

房地产开发商

物业管理机构

新楼盘

从房产商  
到业主

物业管理平台

- 参与智慧社区顶层设计与规划
- 整合社区O2O

智能家庭

- 打造样板间
- 与光纤宽带+行业应用组合销售

旧小区

从政府到物业  
从物业到业主

- 改造物业服务信息化
- 迎合政府综合整治要求

- 物业代理推销
- 制定优惠组合套餐

集团

- **营销**：挂图作战，梳理首发5省及重点省份房地产、物业公司名单，落实省内责任人；其他省份协同推进
- **产品**：根据客户需求，实时更新产品功能；打造组合套餐政策
- **管控**：跟踪管控重点客户，实现行业突破

省公司


- **营销**：梳理省内重点房地产、物业公司名单，梳理省内政府老旧小区整治名单；召开互联网+地产微推会，商机牵引，派单拓展。探索商业合作模式，打造标杆
- **产品**：深挖客户定制化产品需求

## 附件 2

### 政企渠道 2016 年天翼高清分省指标

省份	新增（万户）
集团	450
广东	53.2
江苏	40.1
浙江	29.3
上海	10.4
福建	17.8
四川	57.9
安徽	18.6
广西	16.5
湖北	24.0
湖南	22.1
江西	17.4
重庆	14.3
陕西	16.3
云南	10.1
海南	3.8
新疆	9.8
甘肃	14.3
贵州	6.8
宁夏	2.9
青海	1.8
西藏	0.8
北京	0.8
天津	1.6
山东	12.8
河南	11.8
河北	14.4
辽宁	6.3
山西	5.5
黑龙江	3.1
内蒙古	3.9
吉林	3.2





附件3

# 天翼高清产品与行业解决方案

集团公司政企客户部  
2016年5月

# 目录





---

- 
- 一、 **天翼高清行业基础版**
  - 二、 天翼高清行业定制版
  - 三、 天翼高清行业解决方案
-

# 天翼高清行业基础版：功能介绍

天翼高清

■ **行业基础版**：在功能上跟标准版保持一致，可用于政企团购，更好的适应企业用户的购买场景。

功能分类	功能说明
 直播	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>已上线165路</b>，覆盖央视、卫视、轮播、数字频道和55路本地频道</li><li>• <b>高清27路</b>，含试点地区央视3、5、6、8高清</li><li>• 覆盖<b>全部省卫视频道</b></li><li>• 特色：<b>CHC高清电影频道、熊猫频道</b>等，并提供本地频道管理入口。</li></ul>
 点播	<ul style="list-style-type: none"><li>• 总计提供不少于<b>15万小时点播</b>，<b>高清不少于5万小时</b>。提供300部约350多小时4K内容，以付费产品专区形式呈现</li><li>• 与央视影音、CIBN、华数合作，提供<b>100%央视跟播剧、80%AB级大剧、全年80%院线大片</b>，英剧、美剧、台剧全覆盖</li></ul>
 应用市场	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供<b>教育、阅读、音乐、游戏、生活、商城</b>六个产品大厅</li><li>• 已经引入包括：同城旅游、去哪儿攻略、电视淘宝、掌世界游戏等行业知名应用后续将持续引入增值应用</li></ul>
 多方视频通话	<ul style="list-style-type: none"><li>• 打开可视通话APP，通过终端外接摄像头，<b>可实现多方视频通话</b></li></ul>

天翼4G+ 比4G更快

# 天翼高清行业基础版：界面效果图

天翼高清



天翼4G+ 比4G更快

# 目录

---

- 
- 一、 天翼高清行业基础版
  - 二、 天翼高清行业定制版
  - 三、 天翼高清行业解决方案
-

# 行业定制版功能概述

■ **行业定制版**：基于行业基础版，根据叠加功能的不同组合，分为五类行业定制化产品，包括：标准定制包、专属推荐包、信息推送包、企业专区包和综合信息包。

产品功能		说明
TV端展示	 企业APP加载	• 应用商店可加载通过审核的企业APP，并提供后期的升级等服务
宣传展示	 定制LOGO	• 可进行桌面logo个性化配置 • 运营人员可通过行业门户管理后台进行定制logo的配置
	 专属推荐位	• 提供企业专用的推荐位，运营人员可通过行业门户管理后台对专属推荐位进行灵活配置
	 开机前导页	• 行业用户可自行 <b>定制开机前导页</b> ，在展示桌面前首先展示行业页面
	 专栏/专区	• <b>提供专栏/专区展示</b> ，专栏专区可由运营人员通过内容发布系统完成配置
	 跑马灯消息	• 在行业桌面客户端， <b>提供滚动字幕展示功能</b> ，运营人员可对发布的字幕信息进行输入、审核和上线发布
广告联播	 广告联播系统	• 机顶盒待机5分钟后，可展示预先配置节目单中的图文、视频广告。运营人员可对展示内容和节目单进行配置



# 行业定制版重点功能：专区/专栏（1/2）

天翼高清

自动关联

开机自动从终端获取客户信息，  
实时关联相应企业的定制专区

栏目定制

专区设有两级功能栏，每级栏目  
和栏目相关内容均可由客户配置

栏目切换

通过遥控器左右键，即可实现栏  
目之间的滑动切换

自动轮播

当机顶盒静默（无使用）5分钟，  
自动全屏轮播各栏目内的图文

多媒体展现

支持视频、图片、文字等多种展  
现形式，可对外进行企业品牌、  
文化、产品的宣传介绍



军旅版开机首页



军旅版定制专区

## 专区安全技术

1

### 多种用户身份验证机制

- 支持多种用户身份验证机制，如用户名/密码、动态口令、数字证书等
- 提供对用户的认证方式和认证级别的管理

2

### 页面校验码

- 用户登录平台重要模块或访问重要数据时，服务器将自动产生随机的校验码，显示在页面上，要求用户除输入用户名/密码外，还必须正确输入页面校验码，后台验证通过后方允许用户操作

3

### 安全传输

- 平台支持业界标准的SSL安全通信协议，提供经过身份认证的安全密钥交换、建立加密安全通道、数据机密性和完整性等安全机制，保证数据在传输过程中不能被篡改和窃听

4

### 数据加密

- 平台可对关键业务数据的存储进行数据加密，从而保证业务数据安全

5

### 管理控制

- 平台采用三层的管理架构，即：系统配置管理、应用模块管理、业务操作。并且对于这三层的管理采用分离的权限控制机制，从而保证系统管理的安全性

6

### 访问控制

- 提供可控制、可管理的权限控制方法，对系统、用户、信息、应用制定不同的ACL（访问控制列表）

7

### 系统防抵赖

- 在业务处理过程中，平台自动记录处理人和处理时间，并自动签署在电子表单的相应域栏中，防止抵赖

8

### 身份超时失效

- 用户登录平台后，在一定时间范围内，不做任何操作，系统将自动断开与服务器的连接，防止被别人误操作或冒用



# 行业定制版重点功能：广告联播系统

天翼高清

## ■ 产品形态

- ✓ 当机顶盒静默5分钟（用户未使用），自动进入广告播放页面。
- ✓ 广告形态支持：图文、短视频轮播、跑马灯消息叠加。



## ■ 应用场景

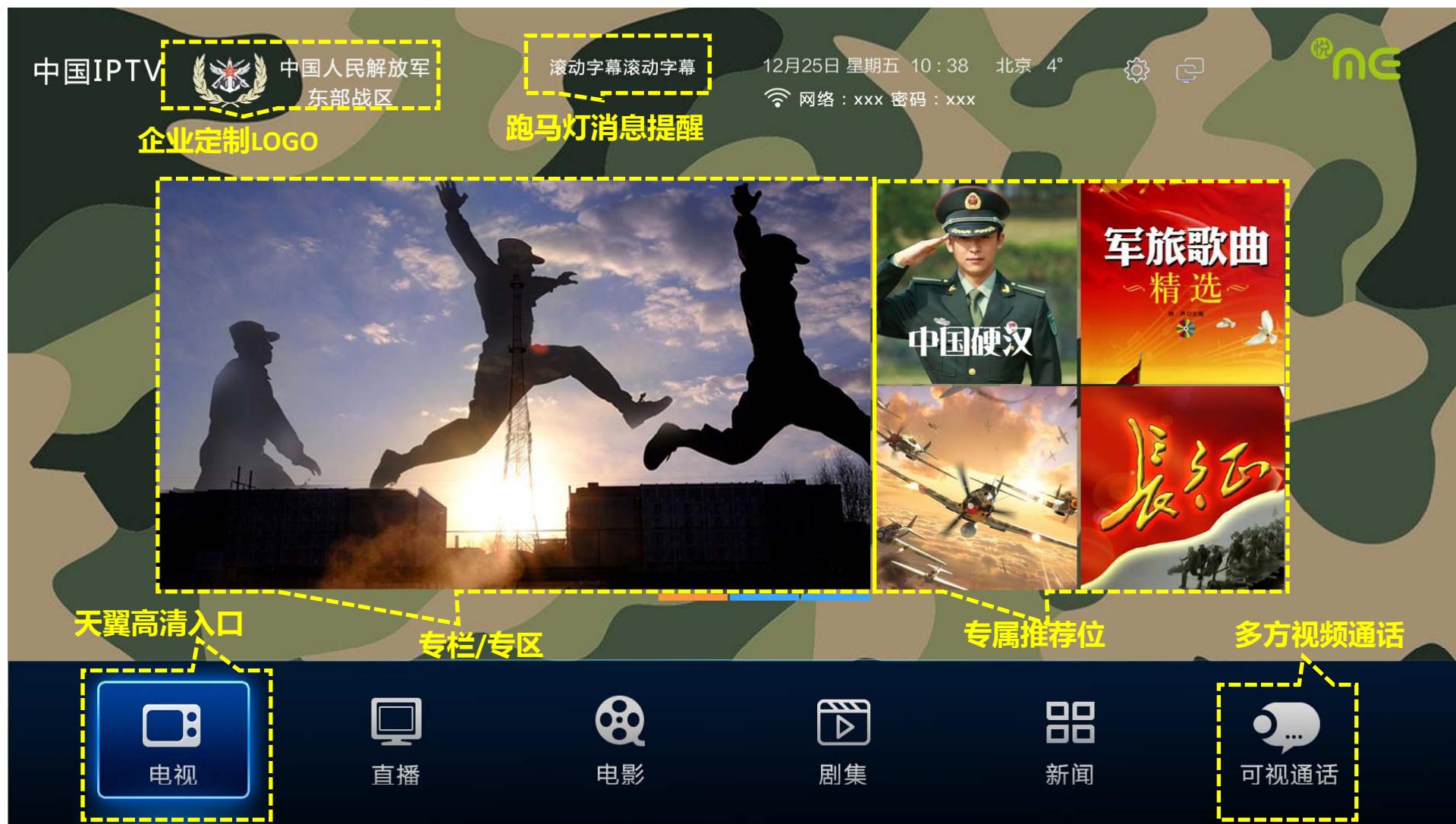
- ✓ 营业厅
- ✓ 连锁门店
- ✓ .....



天翼4G+ 比4G更快

# 行业定制版界面效果图（军旅为例）

天翼高清



天翼4G+ 比4G更快

## 标准定制包（1/2）：产品介绍

天翼高清

- 行业定制版（标准定制包）：基于行业基础版，增加“定制logo”和“企业APP加载”功能。

产品功能		说明
基本功能	公众版直播点播	<ul style="list-style-type: none"><li>提供央视、卫视、轮播频道</li><li>提供海量点播节目</li><li>通过桌面的直播、点播入口进入使用</li></ul>
	第三方支付	<ul style="list-style-type: none"><li>提供增值业务第三方付费功能</li><li>用户可利用微信、支付宝、翼支付、手机短信等进行悦me平台产品付费</li></ul>
通信服务	多方视频通话	<ul style="list-style-type: none"><li>打开可视通话APP，通过终端外接摄像头，可实现多方视频通话</li></ul>
TV端展示	企业APP加载	<ul style="list-style-type: none"><li>应用商店可加载通过审核的企业APP，并提供后期的升级等服务</li></ul>
宣传展示	定制logo	<ul style="list-style-type: none"><li>可进行桌面logo个性化配置</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>运营人员可通过行业管理门户进行定制logo的配置</li></ul>

## 标准定制包（2/2）：界面布局

天翼高清



天翼4G+ 比4G更快

## 专属推荐包（1/2）：产品介绍



- 行业定制版（专属推荐包）：基于标准定制包，增加“**专属推荐位**”功能。

产品功能		说明
基本功能	公众版直播点播	• 提供央视、卫视、轮播频道
		• 提供海量点播节目
		• 通过桌面的直播、点播入口进入使用
	第三方支付	• 提供增值业务第三方支付功能 • 用户可利用微信、支付宝、翼支付、手机短信等进行悦me平台产品付费
通信服务	多方视频通话	• 打开可视通话APP，通过终端外接摄像头，可实现多方视频通话
TV端展示	企业APP加载	• 应用商店可加载通过审核的企业APP，并提供后期的升级等服务
宣传展示	定制logo	• 可进行桌面logo个性化配置 • 运营人员可通过行业管理门户进行定制logo的配置
	专属推荐位	• 提供专用的推荐位，运营人员可通过行业管理门户对专属推荐位进行配置

## 专属推荐包（2/2）：界面布局

天翼高清



天翼4G+ 比4G更快



# 信息推送包（1/2）：产品介绍



- 行业定制版（信息推送包）：基于专属推荐包，增加“跑马灯消息”功能。

产品功能		说明
基本功能	公众版直播点播	<ul style="list-style-type: none"><li>提供央视、卫视、轮播频道</li><li>提供海量点播节目</li><li>通过桌面的直播、点播入口进入使用</li></ul>
	第三方支付	<ul style="list-style-type: none"><li>提供增值业务第三方支付功能</li><li>用户可利用微信、支付宝、翼支付、手机短信等进行悦me平台产品付费</li></ul>
通信服务	多方视频通话	<ul style="list-style-type: none"><li>打开可视通话APP，通过终端外接摄像头，可实现多方视频通话</li></ul>
TV端展示	企业APP加载	<ul style="list-style-type: none"><li>应用商店可加载通过审核的企业APP，并提供后期的升级等服务</li></ul>
宣传展示	定制logo	<ul style="list-style-type: none"><li>可进行桌面logo个性化配置</li><li>运营人员可通过行业管理门户进行定制logo的配置</li></ul>
	专属推荐位	<ul style="list-style-type: none"><li>提供专用的推荐位，运营人员可通过行业管理门户对专属推荐位进行配置</li></ul>
	跑马灯消息提醒	<ul style="list-style-type: none"><li>在行业桌面客户端，提供滚动字幕展示功能，运营人员可对发布的字幕信息进行输入、审核和上线发布</li></ul>

## 信息推送包（2/2）：界面布局

天翼高清



天翼4G+ 比4G更快



# 企业专区包（1/2）：产品介绍



■ 行业定制版（企业专区包）：基于专属推荐包，增加“**专栏专区**”和“**开机前导页**”功能。

产品功能		说明
基本功能	公众版直播点播	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供央视、卫视、轮播频道</li><li>• 提供海量点播节目</li><li>• 通过桌面的直播、点播入口进入使用</li><li>• 提供增值业务第三方付费功能</li></ul>
	第三方支付	<ul style="list-style-type: none"><li>• 用户可利用微信、支付宝、翼支付、手机短信等进行悦me平台产品付费</li></ul>
通信服务	多方视频通话	<ul style="list-style-type: none"><li>• 打开可视通话APP，通过终端外接摄像头，可实现多方视频通话</li></ul>
TV端展示	企业APP加载	<ul style="list-style-type: none"><li>• 应用商店可加载通过审核的企业APP，并提供后期的升级等服务</li></ul>
宣传展示	定制logo	<ul style="list-style-type: none"><li>• 可进行桌面logo个性化配置</li><li>• 运营人员可通过行业管理门户进行定制logo的配置</li></ul>
	专属推荐位	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供专用的推荐位，运营人员可通过行业管理门户对专属推荐位进行配置</li></ul>
	开机前导页	<ul style="list-style-type: none"><li>• 为行业用户定制开机前导页，在展示桌面前展示行业页面。运营人员可通过行业管理门户进行定制开机前导页的配置</li></ul>
	专栏/专区	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提供专栏/专区展示，专栏专区可由运营人员通过运营中心提供的ETV系统完成配置</li></ul>

## 企业专区包（2/2）：界面布局

天翼高清



天翼4G+ 比4G更快

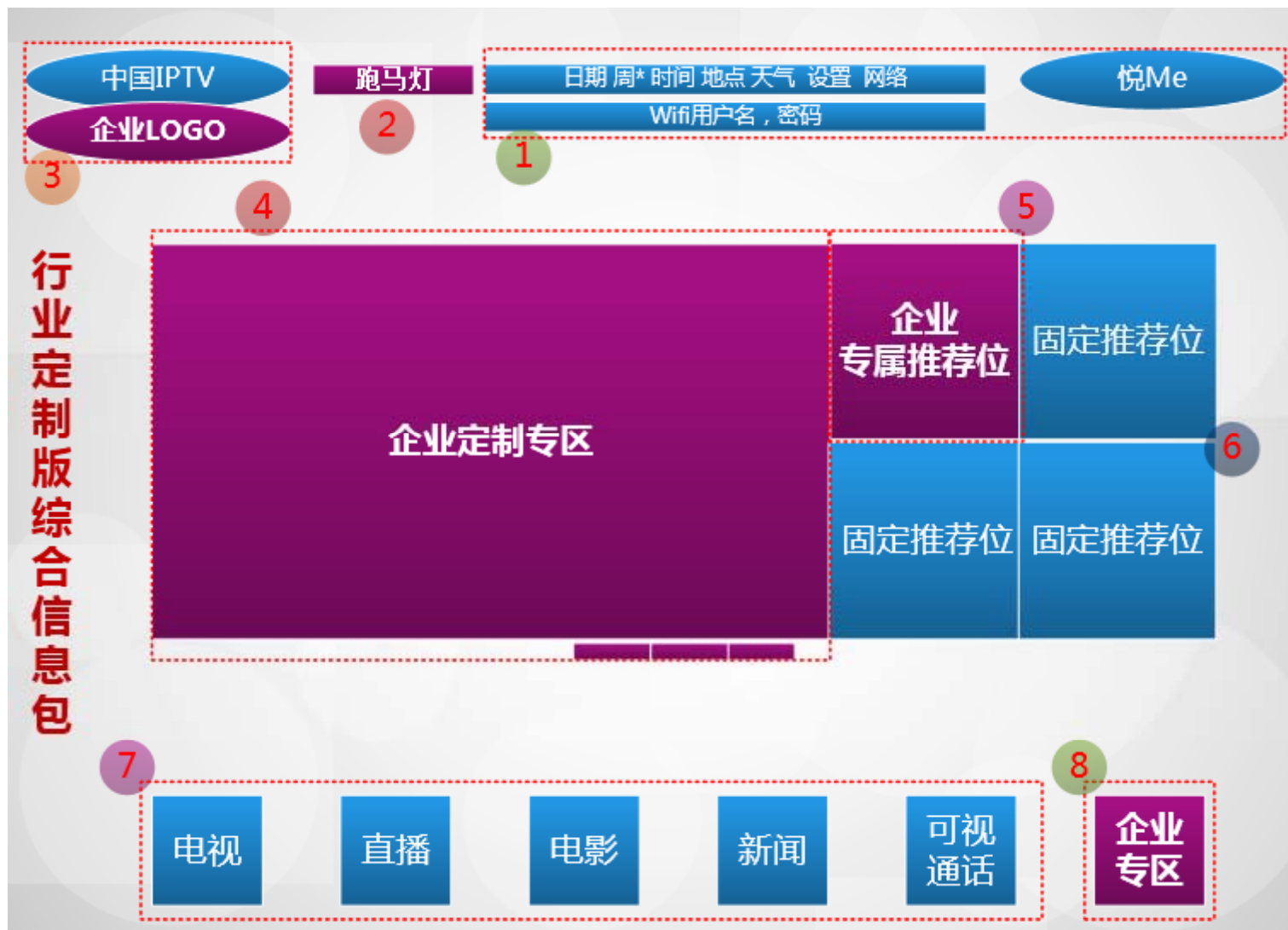
# 综合信息包（1/2）：产品介绍

- 行业定制版（综合信息包）：基于企业专区包，增加“跑马灯消息”和“广告联播”功能。

产品功能		说明
基本功能	公众版直播点播	<ul style="list-style-type: none"><li>提供央视、卫视、轮播频道</li><li>提供海量点播节目</li><li>通过桌面的直播、点播入口进入使用</li></ul>
	第三方支付	<ul style="list-style-type: none"><li>提供增值业务第三方付费功能</li><li>用户可利用微信、支付宝、翼支付、手机短信等进行悦me平台产品付费</li></ul>
通信服务	多方视频通话	<ul style="list-style-type: none"><li>打开可视通话APP，通过终端外接摄像头，可实现多方视频通话</li></ul>
TV端展示	企业APP加载	<ul style="list-style-type: none"><li>应用商店可加载通过审核的企业APP，并提供后期的升级等服务</li></ul>
宣传展示	定制logo	<ul style="list-style-type: none"><li>可进行桌面logo个性化配置</li><li>运营人员可通过行业管理门户进行定制logo的配置</li></ul>
	专属推荐位	<ul style="list-style-type: none"><li>提供专用的推荐位，运营人员可通过行业管理门户对专属推荐位进行配置</li></ul>
	跑马灯消息提醒	<ul style="list-style-type: none"><li>在行业桌面客户端，提供滚动字幕展示功能，运营人员可对发布的字幕信息进行输入、审核和上线发布</li></ul>
	开机前导页	<ul style="list-style-type: none"><li>为行业用户定制开机前导页，在展示桌面前展示行业页面。运营人员可通过行业管理门户进行定制开机前导页的配置</li></ul>
	专栏/专区	<ul style="list-style-type: none"><li>提供专栏/专区展示，专栏专区可由运营人员通过运营中心提供的ETV系统完成配置</li></ul>
广告联播	广告联播系统	<ul style="list-style-type: none"><li>机顶盒待机5分钟后，可展示预先配置节目单中的图文、视频广告。运营人员可通过相关体系对节目单进行配置</li></ul>

## 综合信息包（2/2）：界面布局

天翼高清



天翼4G+ 比4G更快

# 目录

---

---

## 一、 天翼高清行业基础版

---

## 二、 天翼高清行业定制版

---

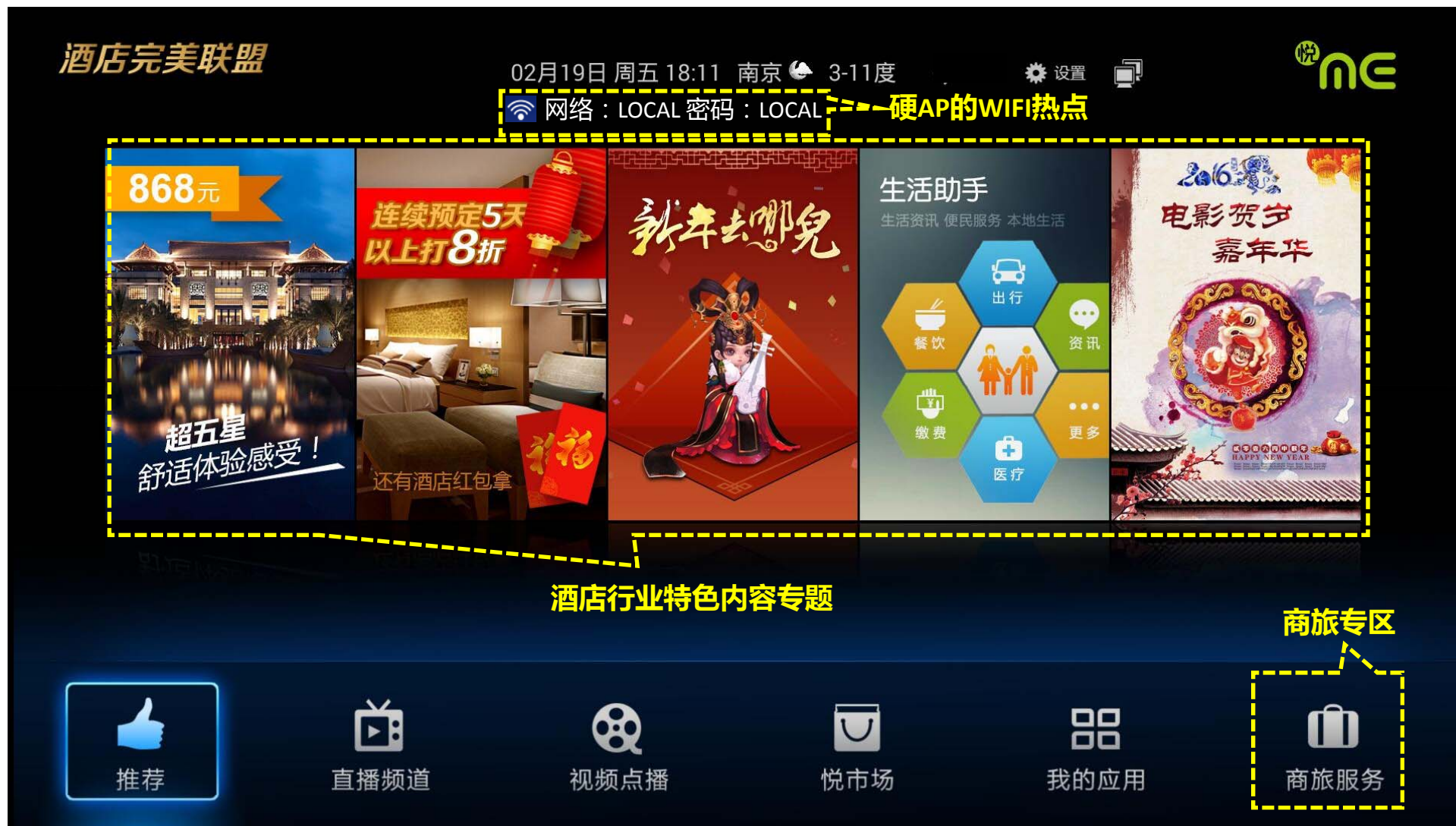
## 三、 天翼高清行业解决方案

---

- 酒店
- 教育
- 厂矿集宿区
- 直销门店
- 军营
- 房地产

# 酒店行业（1/4）：酒店基础包-界面效果图

天翼高清



天翼4G+ 比4G更快



# 酒店行业 ( 2/4 ) : 定制包-界面效果图

天翼高清

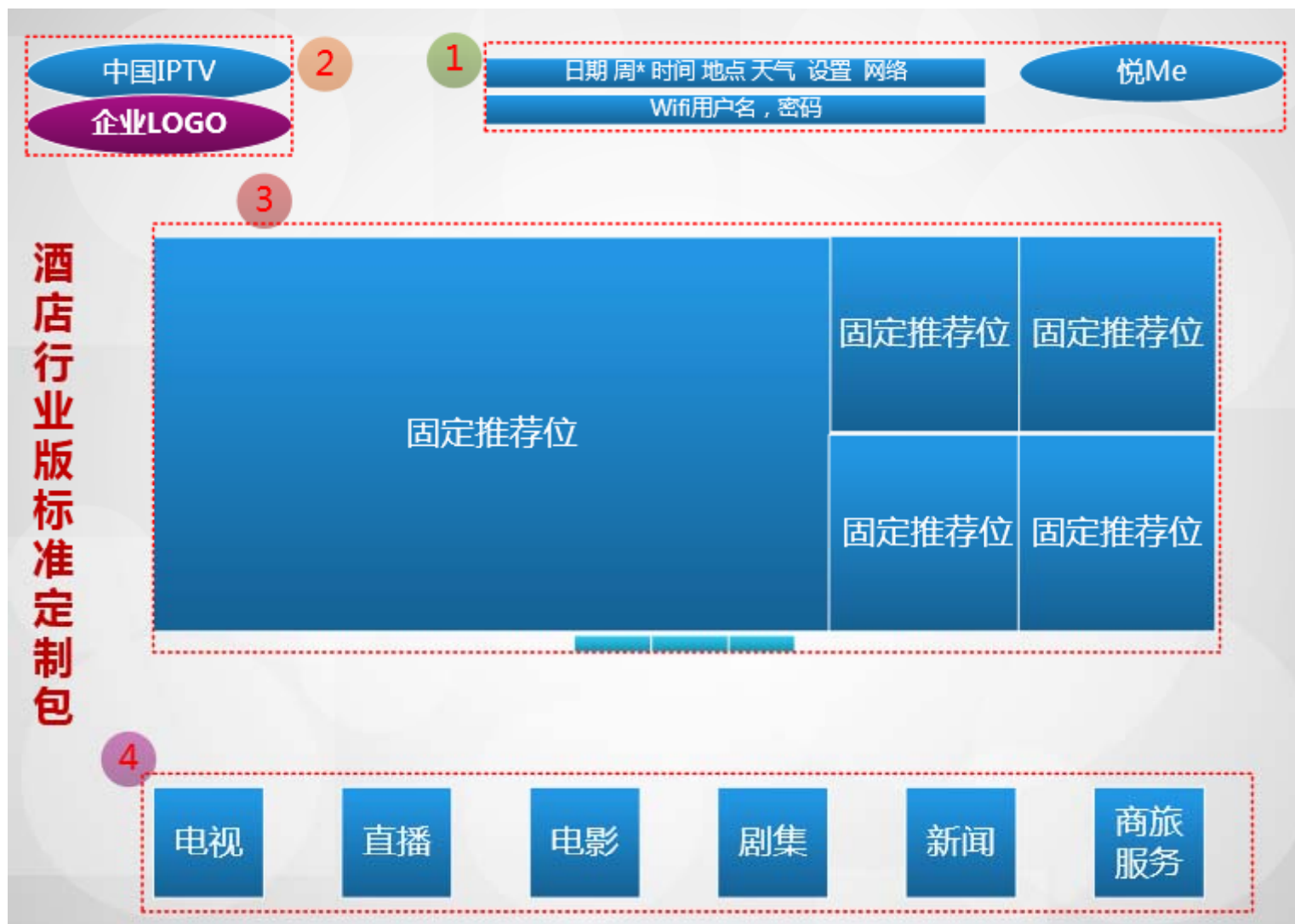


天翼4G+ 比4G更快

## 酒店行业（3/4）：标准定制包-界面布局

天翼高清

- 酒店行业版（基础定制包）：基于酒店基础版，增加“定制logo”和“企业APP加载”功能。





## 酒店行业（4/4）：专属定制包-界面布局

- 酒店行业版（专属定制包）：基于标准定制包版，增加“专属推荐位”、“跑马灯消息”、“专栏专区”和“开机前导页”功能。



## 天翼高清+教育产品形态 “名优资源推送+多场景应用”

### 翼校通 (TV版)

方案  
描述

家庭

翼校通向TV端延伸，家长随时查询孩子在校表现，根据学生成绩，精准推送名优资源。

主要  
功能

家校互动

翼校通能力延伸

资源推送

名优资源分享

开放课堂

课堂情况随时查看

### 教育频道 (家庭版)

方案  
描述

家庭

面向教育局或名校，将咨询信息、区域优质资源推送至家庭电视屏幕。根据各地情况，可以点播或直播的方式。

主要  
功能

家校互动

沟通学校家庭

资源推送

名优资源分享

点播/直播

授课点播 / 家长会

### 教育频道 (校园版)

方案  
描述

校园

面向教育局，覆盖辖区学校。提供教育资讯、优质资源等功能。并可实现电视会议、“专递课堂”等功能。

主要  
功能

教育资讯

教育政策 / 升学咨询

同步课堂

名优资源资讯分享

直播 / 点播

授课直播 / 电视会议

在厂矿集宿区可以提供**标准版**和**行业定制版**：

- 通用版提供公众版直播点播、WiFi热点、第三方支付、多方视频通话等；
- 行业定制版可以定制企业信息首页推荐或企业信息滚动推荐等：
  - 企业定制logo、专属推荐位，提供园区或企业个性化信息频道；
  - 跑马灯消息提醒，实现信息、资讯及时发布；
  - 企业专栏/专区展示，提供企业新闻、文化宣传、教育培训等内容。



定制logo、  
专属推荐

滚动条发布  
紧急通知、  
重要信息

# 直销门店

天翼高清

天翼高清直销门店是以“智能终端+智能应用”为核心，为制造业企业提供门店营销推广、企业文化宣传及员工培训等专属方案，满足企业在品牌宣传、产品发布、内部培训等多方面的需求。

开机前导页

开机画面信息推送，可实现制造企业个性化信息展示

专属桌面

品牌位可提供个性化logo展示，显示制造业桌面首页10个推荐位，可推荐当前热门热卖产品、营销活动等

无线路由

悦me机顶盒自带内置路由，具备无线热点功能，将悦盒子变为无线路由器，实现门店wifi覆盖

海量点播

与国内电视播控牌照方深度合作，直播频道多，点播片源全

专用直播频道

企业大型现场营销活动在线直播，各门店同步参与现场活动，犹如亲临现场，确保营销活动内容统一

建立连锁店悦me联播管理平台，全国统一专业化运营，分权分域管控内容

连锁店悦me  
电视联播管理系统

下发  
广告  
内容

回传播放次数、  
时长等数据

营业厅  
电视 + 悦me盒  
展示视频宣传内容

天翼4G+ 比4G更快

# 军营

天翼高清

悦me 军旅版是天翼高清（悦me）产品的军旅版，以“智能终端（安卓智能机顶盒/智能电视+智能应用”为核心，为BD提供电视屏使用的娱乐、教育类产品，可满足BD电视娱乐、亲情交流和宣传教育等需求。

## 军营开机 前导页

开机画面信息推送，在BD桌面展示前有两帧开机画面加载，每帧15秒，实现BD个性化信息展示。

## 军营专属桌面

桌面左上角logo可定制；桌面首页10个推荐位，可推荐当前热门影视内容、部队资讯、娱乐应用等，也可根据BD需求，提供其他活动引导。

## 军营栏目定制

建立军营专属频道：根据BD要求添加军旅视频、书籍、战斗类游戏、革命歌曲等内容。

## 视频通话

增加军营“看家”功能：便于官兵通过视频与亲属联系、通话。

## 远程培训

支持视频培训、多方会议。



天翼4G+ 比4G更快

在医疗行业可以提供**通用版**和**行业定制版**：

- 通用版可提供直播点播，wifi热点，第三方支付功能，**2016年营销拓展以通用版为主**
- 行业应用定制版可以提供：
  - 医院定制logo；
  - 个性化管理：定时开关机、前向收费等；
  - 医院专栏/专区，提供特色科室、特色专家、健康宣教等内容；
  - 医院APP加载，包括医院微站、导诊、订餐、视频通话等功能。





在房地产行业可以提供**标准版**和**行业应用定制版**：

- 标准版提供类似酒店版的产品，自带wifi热点等；
- 行业应用定制版可以定制logo、小区内容首页推荐，提供客户个性化物业管理信息频道（物业信息推送、水电缴费、社区O2O等），实现门禁来电提醒、门禁对讲、远程开门功能；电视机成为社区信息化应用的统一入口



电视直播过程中门禁对讲呼叫



以门禁对讲为基础提供在线物管（可与EPG集成）

附件 4

天翼高清（政企行业版）业务规则

一、业务资费

销售品名称	资费	产品构成		包含功能服务	机顶盒类型
		接入产品	子产品		
天翼高清行业基础月包	18 元/月	智慧家庭	天翼高清行业包	1. 基础视听	天翼高清机顶盒
天翼高清标准定制月包	28 元/月		天翼高清行业标准定制包	1. 基础视听	天翼高清机顶盒
				2. 企业 APP 加载	
				3. 定制 logo	
天翼高清专属推荐月包	38 元/月		天翼高清行业专属推荐包	1. 基础视听	天翼高清机顶盒
				2. 企业 APP 加载	
				3. 定制 logo	
				4. 专属推荐位	
天翼高清信息推送月包	48 元/月		天翼高清行业信息推送包	1. 基础视听	天翼高清机顶盒
				2. 企业 APP 加载	
				3. 定制 logo	
				4. 专属推荐位	
				5. 跑马灯消息提醒	
天翼高清企业专区月包	58 元/月		天翼高清行业企业专区包	1. 基础视听	天翼高清机顶盒
				2. 企业 APP 加载	
				3. 定制 logo	
				4. 专属推荐位	
				5. 开机前导页	
				6. 专栏/专区	
天翼高清综合信息月包	68 元/月		天翼高清行业综合信息包	1. 基础视听	天翼高清机顶盒
				2. 企业 APP 加载	
				3. 定制 logo	
				4. 专属推荐位	
				5. 跑马灯消息提醒	
				6. 开机前导页	
				7. 专栏/专区	
				8. 广告联播	



天翼高清酒店基础月包	18 元/月		天翼高清酒店包	1. 基础视听 2. wifi 热点	融合终端(三合一机顶盒)
天翼高清酒店定制月包	38 元/月		天翼高清酒店标准定制包	1. 基础视听 2. wifi 热点 3. 企业 APP 加载 4. 定制 logo	融合终端(三合一机顶盒)
天翼高清酒店专属月包	58 元/月		天翼高清酒店专属定制包	1. 基础视听 2. wifi 热点 3. 企业 APP 加载 4. 定制 logo 5. 专属推荐位 6. 跑马灯消息提醒 7. 开机前导页 8. 专栏/专区	融合终端(三合一机顶盒)

## 二、业务范围

1. 销售区域：全国 31 省
2. 适用对象：仅限政企单位客户订购，公众客户不允许订购。

## 三、受理规则

1. 订购规则：订购立即生效。当月功能费按日计扣（入网当日到月底），费用四舍五入到分。
2. 变更、退订：次月生效。
3. 有效期：1 年，到期自动续约。
4. 受理系统：省 CRM 系统。

## 四、其他规则

### （一）增值业务订购及缴费方式

已订购天翼高清政企行业销售品的用户，订购增值业务时不允许通过天翼高清帐号进行托收。

增值业务费用在订购当天一次性收取，可在使用期限内退订或者续订，在使用期限内退订，将不退还费用。

增值业务到期后，如需继续使用，需重新订购。包月业务到期自动延续。

天翼高清基础业务退订后，增值业务不能使用。如需使用增值业务，则需重新订购天翼高清基础业务。

## （二）行业细分

业务受理时，营业员需根据客户所在行业，通过“政企客户分群编码”属性进行行业细分。

编码取值采用集团标准《中国电信协议主数据规范 V1.0》中的“政企客户分群编码”，要求细化到 3 级编码。

一级分类	二级分类	3 级编码	说明
10 党政军	1001 国家机构	1001000	国家机构
	1002 国家武装力量	1002000	国家武装力量
	1003 政党机关及社会团体	1003001	中国共产党机关
		1003002	政党机关和社会团体
11 金融	1101 银行	1101001	商业银行
		1101002	中央及政策性银行
		1101003	其他金融活动
	1102 证券	1102000	证券
	1103 保险	1103000	保险
12 大企业	1201 交通物流能源	1201001	交通运输、仓储和邮政业
		1201002	水电热气的生产和供应业
	1202 制造业	1202001	通信设备、计算机及其他电子设备制造业
		1202002	采矿业和一般制造业
	1203 运营商及 ISP	1203000	运营商及 ISP
	1204 其他大企业	1204001	水利、环境及公共设施管理业
		1204002	商务服务业

		1204003	住宿业
		1204004	餐饮业
		1204005	批发和零售业
		1204006	房地产和建筑业
		1204007	其他行业（农林牧副渔）
13 中小企业	1301 制造业	1301001	通信设备、计算机及其他电子设备制造业
		1301002	采矿业和一般制造业
	1302 交通物流能源	1302001	交通运输、仓储
		1302002	水电热气的生产和供应业
	1303 其他中小企业	1303001	房地产和建筑业
		1303002	水利、环境及公共设施管理业
		1303003	信息服务业
		1303004	其他行业（农林牧副渔）
14 聚类客户	1401 旅游饭店及餐饮	1401001	住宿业
		1401002	旅行社
		1401003	餐饮业
	1402 科教	1402001	科研院所
		1402002	教育院校
	1403 医院	1403000	医院
	1404 批发零售	1404000	批发零售
	1405 网吧	1405000	网吧
	1406 其他聚类	1406001	文化、体育及娱乐业
		1406002	其他商务服务业
		1406003	其他公共服务业
		1406004	社会保障和社会福利业
99 其他	9999 其他	9999999	其他

## 五、销售品编码及产品编码

（一）本次加载销售品共 10 个，其中新增销售品 8 个，优化销售品 1 个。

销售品目录：增值类-综合类-智慧家庭自选包

销售品编码	销售品名称	操作类型
7360110000400020	天翼高清行业基础月包	新增
7360110000400021	天翼高清标准定制月包	新增
7360110000400022	天翼高清专属推荐月包	新增
7360110000400023	天翼高清信息推送月包	新增
7360110000400024	天翼高清企业专区月包	新增
7360110000400025	天翼高清综合信息月包	新增
7360110000400011	天翼高清酒店基础月包	优化
7360110000400026	天翼高清酒店定制月包	新增
7360110000400027	天翼高清酒店专属月包	新增

（二）涉及产品共 10 个，其中 8 个需更改产品名称，其余 2 个不变。具体如下：

20 位产品实例编码	产品基准名称	说明
35324025000000000000	智慧家庭	不变
353240250000000000022	天翼高清行业包	原名称：爱上直播+未来点播 A 包
353240250000000000023	天翼高清行业标准定制包	原名称：爱上直播+未来点播 B 包
353240250000000000024	天翼高清行业专属推荐包	原名称：爱上直播+未来点播 C 包
353240250000000000025	天翼高清行业信息推送包	原名称：阳光点播 A 包
353240250000000000026	天翼高清行业企业专区包	原名称：阳光点播 B 包
353240250000000000027	天翼高清行业综合信息包	原名称：阳光点播 C 包
353240250000000000031	天翼高清酒店包	不变
353240250000000000032	天翼高清酒店标准定制包	原名称：银河点播 B 包
353240250000000000033	天翼高清酒店专属定制包	原名称：银河点播 C 包

## 六、时间要求

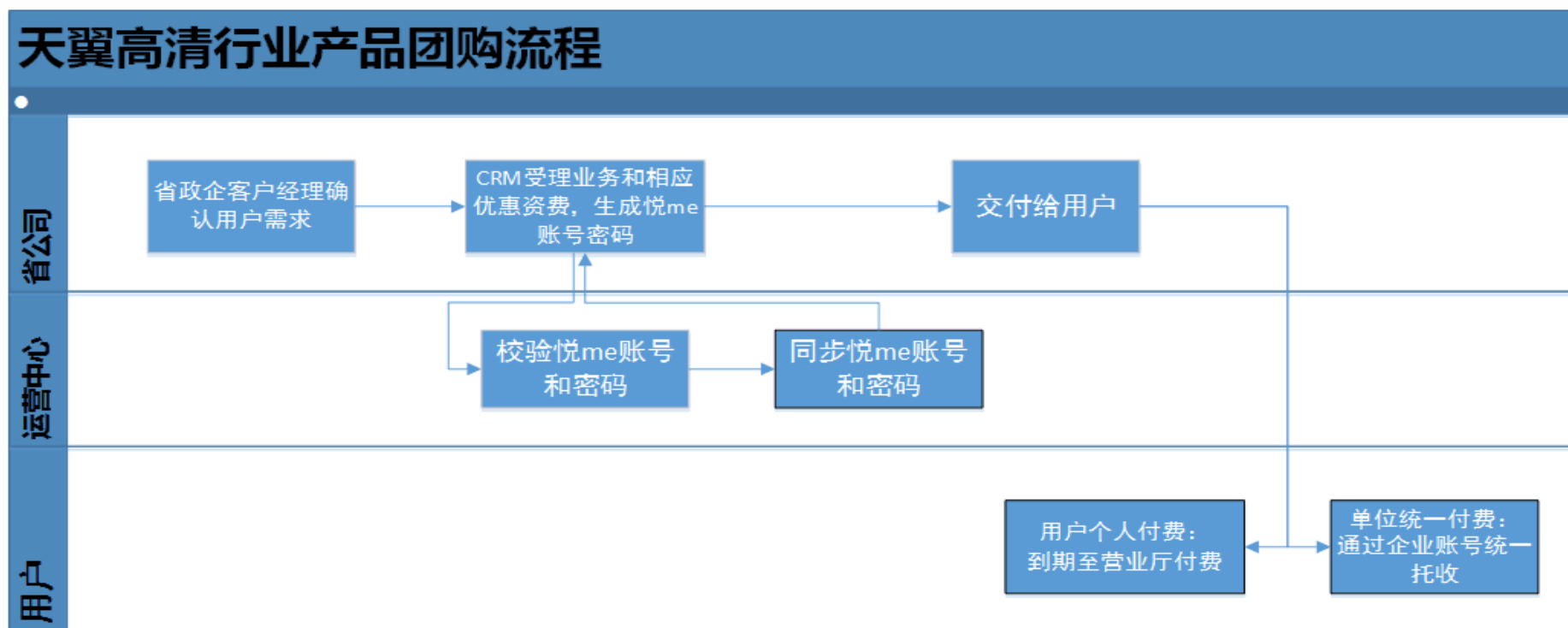
第一批：山西、云南、甘肃、重庆、湖北、西藏、内蒙古、黑龙江 8 省

IT 加载完成时间 2016 年 6 月 16 日，联调完成时间 7 月 8 日；上市时间 2016 年 7 月 11 日；停售时间：2025 年 12 月 31 日。

第二批：剩余 23 省

IT 加载完成时间 2016 年 6 月 20 日，联调完成时间 7 月 30 日；上市时间 8 月 1 日；停售时间：2025 年 12 月 31 日。

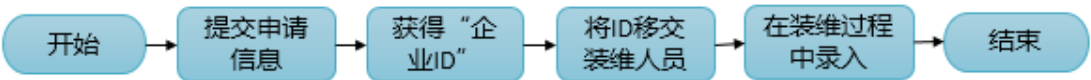
## 天翼高清政企团购流程



附件 6

# 天翼高清行业产品 “企业 ID” 申请流程

“企业 ID” 是为了支撑行业用户个性化的运营需求，用于唯一标识一个政企用户名下所有的机顶盒的分组字段，在跟客户达成合作意向后即可开始申请工作。申请分为：提交申请信息、获得“企业 ID”、将 ID 移交装维人员、在装维过程中录入四个步骤。



## 一、提交申请信息

各省申请人在申请“企业 ID”时，需要向运营中心提供如下七个信息：

1) 企业分组名称：客户分组的名称，命名规范为“客户名称 + ”（”+ 客户范围 + 业务类型 + ”）”。如：如家酒店集团（全国酒店）、金陵饭店股份有限公司（南京酒店）、苏果超市有限公司（全国零售）、联华超市股份有限公司（江苏零售）等。其中，命名规范中涉及到的关键字段如下

- 客户名称：客户的企业名称，按照客户公司全称来写

- 客户范围：按照跟客户的天翼高清行业产品业务的实际合作范围来判定。分为：全国（全国级客户统一合作）、省份（省级客户，或全国级客户的省分支机构合作）、地市（地市级客户，或全国或省级客户的地市分支机构合作）

- 业务类型：按客户所属行业大类填写，分为：酒店、教育、

军营、医院、集宿、直销门店、房产、休闲娱乐、餐饮

2) 所选行业版产品类型：根据用户协议中规定的所选产品来对应，共九个产品类型。

- 行业基础版：填写“天翼高清行业包”
- 行业定制版标准定制包：填写“天翼高清行业标准定制包”
- 行业定制版专属推荐包：填写“天翼高清行业专属推荐包”
- 行业定制版信息推送包：填写“天翼高清行业信息推送包”
- 行业定制版企业专区包：填写“天翼高清行业企业专区包”
- 行业定制版综合信息包：填写“天翼高清行业综合信息包”
- 酒店行业版酒店基础包：填写“天翼高清酒店包”
- 酒店行业版标准定制包：填写“天翼高清酒店标准定制包”
- 酒店行业版专属定制包：填写“天翼高清酒店专属定制包”

3) 行业应用范围：按照跟客户的天翼高清行业产品业务的实际合作范围来判定，分为：全国（跨省集团级客户统一合作）、省份（省级客户，或连锁客户的省内分支机构合作）、地市（地市级客户，或全国集团级客户的地市分支机构合作，或省级客户的地市分支机构合作）

4) 客户方联系人：XXX

5) 客户方联系人电话：11 位手机号码

6) 申请人电话：11 位手机号码

7) 服务器地址格式要求（如 61.155.11.98）

二、获得“企业 ID”

运营中心根据客户信息在平台上生成用于标识该企业客户所用终端分组信息的“企业 ID”，并反馈给各省申请人。

三、将 ID 移交装维人员



各省申请人将客户的“企业 ID”移交给客户经理，由客户经理交给负责为该客户上门安装调试天翼高清行业产品的装维人员。具体的移交流程由省公司结合各自实际情况来制定。

#### 四、在装维过程中录入

装维人员上门安装，先完成终端的激活(具体参考装维流程)，然后依次点击“设置”→“行业设置”进入企业 ID 录入页面：



在页面第一栏中输入分组码；第二栏输入装维人员手机（可用于装维激励统计），并点击查询。点击查询后，会将该分组码对应的行业客户名称、装维人员电话显示在屏幕上。确认无误后点击“上报”，待系统提示“信息上报成功”后，本台终端的装维操作结束。如在输入、上报过程中出现问题，可联系客服排查。

## 天翼高清行业产品客服流程

### 一、客服职责分工

各省为产品用户服务第一界面，负责天翼高清行业产品相关的用户问题受理和回复，运营中心面向各省提供 7\*24 小时客服热线（暂定 4008289890）、在线客服（QQ 群号：190565204），及时解决用户疑难问题。

各省自有业务内容、产品销售政策、终端安装和使用等问题由各省自行负责解决并回复用户，运营中心提供的统一平台、业务内容相关的用户问题由各省按照产品客服知识进行预处理，预处理失败的可通过中心 4008 客服电话、客服支撑 QQ 群提交运营中心处理。

### 二、客服处理流程

产品客服流程建议纳入各省政企产品统一服务流程中进行管理和用户服务。

运营中心职责范围内的问题可通过中心 7\*24 小时客服渠道提交中心处理，中心处理后将及时回复各省，各省收到中心处理结果后进行确认并回复用户。

客服支撑流程如下图所示：

