



艾凯咨询
ICAN Consulting

2009-2012年中国号码百事通、 12580电话综合信息服务调 查研究咨询报告

一、调研说明

《2009-2012年中国号码百事通、12580电话综合信息服务调查研究咨询报告》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/126399.html>

报告价格： 纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话： 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱： sales@icandata.com

联系人： 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、摘要、目录、图表

→内容简介

电话综合信息服务是指通过固定电话或者移动电话手段，进行查询或者业务申请，从而获取服务的一个概念。它由传统的号码查询业务发展而来，是在以搜索为代表的互联网业务蓬勃发展和电信运营商转型的两大背景下顺势出现的。随着竞争环境、客户需求、科学技术等因素的改变，其业务内涵、商业模式、承载手段、接入方式等都有了较大的发展。业务的核心在于通过对企事业单位信息和资源的整合与挖掘，为拨打电话的普通客户提供包括衣、食、住、行等与日常生活相关的各种便民信息服务。就目前中国的状况而言，中国电信的"号码百事通"、中国网通的"电话导航"、中国移动的"12580"以及中国联通的"10198民生热线"等，都属于电话综合信息服务的范畴。

随着一些国家DA/DQ市场的开放，DA/DQ业务正在经历着竞争带来的市场变化，DA/DQ业务市场由于竞争压力的加剧正在经历重组，复杂、多种多样的商业模式在市场中不断出现，跨媒体、跨提供方、跨多种技术、跨国战略将使得消费者可以获得丰富多彩的基本和增值的DA/DQ业务，这些变化不仅激发了用户的使用意识，也极大刺激了DA产业的发展。DA/DQ业务正在经历着从简单的号码查询服务向面向信息业务转变。新业务模式将通过一套核心号码查询数据库、系统和营销体系产生多种收入流。当然，实现这一转变的首要前提是建立一个包含更多信息内容的号码查询数据库，特别要妥善解决用户隐私、数据库管理、业务开放等管制问题。未来DA/DQ业务模式将会从今天主要与电话号码的地理位置有关的模式，转为以个人为中心的更加个性化的模式，并加入身份和presence管理等功能，特别是不同来源的实时地点、状态和参数。这些转变将会最终影响信息收集和管理的方式，以及如何使用信息来实现业务。

全球移动电话数量的激增推动了新的DA/DQ模式的出现，高端业务如驾驶导航、娱乐时间表、餐馆指南受到青睐。这些业务的出现及收入的增长将刺激移动电话DA的发展。对于运营商来说，分钟数就是收入，所以他们将有动力寻找适当的方法来为移动用户提供DA业务。从欧美DA/DQ业务的发展来看，DQ公司与移动公司开始联手推出新业务并通过两个产业的融合来产生收入，未来这类融合的公司将会获得较高的市场份额，而单独进入这一市场的公司市场份额较小，推出新业务的速度也较慢。这种融合已经出现端倪。由于DA/DQ业务演变为收费业务之后呼叫量的下降，提供商将通过推出各种各样的增值业务来作为新的收入增长点。而移动电话的增长将会引发DA/DQ业务提供商的客户重点向移动用户转移，向移动用户推出的DA/DQ业务和移动号码加入到DA/DQ数据库中成为焦点。

本研究咨询报告在大量周密的市场调研基础上，主要依据了国家统计局、国家工业和信息

化部、国家发改委、国务院发展研究中心、中国通信工业协会、各省市通信管理局、中国互联网协会、国内外相关报刊杂志的基础信息以及电话综合信息服务行业专业研究单位等公布和提供的大量数据资料，对我国电话综合信息服务行业的发展状况及相关市场发展态势等进行了分析。报告通过对国内外电话综合信息服务市场的调查、研究、总结，系统地梳理了电话综合信息服务的概念及其发展；国内通信运营商、互联网搜索服务提供商、传统辅助性语音导航服务提供商等的业务结构、发展状况和创新策略。报告还总结分析了助理类和查询类两类业务的业务模式及其演进过程；还总结了电话综合信息服务的三种盈利模式：免费模式、单边模式、双边模式。同时，还通过对行业进行总结分析，提出了重组后各大运营商电话综合信息服务的发展建议。本报告是电话综合信息服务经营企业、科研机构、投资公司等单位准确了解目前电话综合信息服务行业发展动态，把握企业定位和发展方向不可多得的精品。

▬报告目录

第一部分 行业概念及国外发展

第一章 电话综合信息服务的概念 1

第一节 号码查询业务的概念 1

第二节 电话综合信息服务的概念 1

第三节 全球电信业转型的方向——综合信息服务 2

第二章 国外电话综合信息服务概述 8

第一节 国外电话综合信息服务的发展特点 8

一、管制放松化 8

二、服务人性化 8

三、收费模式多样化 9

四、增值业务丰富化 10

第二节 国外电话综合信息服务市场状况 11

一、英国 11

二、美国 18

三、日本 20

第三节 全球电话号码查询（DA/DQ）业务发展趋势及新业务分析 21

一、电话号码查询（DA/DQ）业务的发展特点和趋势 21

二、国外电话号码查询 (DA/DQ) 新业务 26

第二部分 国内行业发展

第三章 中国电话综合信息服务发展环境分析 27

第一节 经济环境分析 27

一、2008年我国宏观经济运行情况分析 27

二、2008-2009年我国宏观经济景气指数分析 46

三、2009年我国宏观经济发展情况分析 51

四、2009-2012年我国宏观经济形势分析 53

第二节 社会环境分析 55

一、2008年我国人口规模与年龄结构分析 55

二、2008年我国人口学历结构分析 56

三、2009年居民生活水平分析 57

四、2009年零售市场情况分析 66

第三节 农村综合信息服务站建设和服务基本规范分析 68

一、建设规范 69

二、服务规范 70

三、信息员资格与工作要求 72

四、监督与奖励 73

五、工信部下发《农村综合信息服务规范》对社会的影响 73

第四节 2008-2009年我国各地通信发展情况 75

一、2008-2009年广东省通信发展情况 75

二、2008-2009年北京通信发展情况 79

三、2008-2009年上海通信发展情况 83

四、2008-2009年江苏通信发展情况 88

五、2008-2009年浙江通信发展情况 94

六、2008-2009年江西通信发展情况 102

第四章 中国电话综合信息服务概述 106

第一节 中国电话综合信息服务的发展特点 106

一、市场竞争呈白热化趋势 106

二、双边市场商业模式成为主流 107

三、面临互联网搜索盈利模式的挤压 111

四、行业发展瓶颈 111

第二节 中国电信综合信息服务市场状况 114

一、通信运营商 114

二、互联网搜索服务提供商 134

三、语音导航服务 157

四、细分市场下的互联网信息服务企业 159

第三节 国内外移动增值业务现状及发展趋势 174

一、移动增值业务的国内外发展现状 174

二、移动增值业务理论的研究 175

三、移动增值业务发展需要解决的问题 178

四、未来移动增值业务产业化发展的思考 179

第四节 中国声讯服务市场调查 180

一、市场背景 180

二、收费形式及服务内容 180

第五章 国内三大电话综合信息服务分析 185

第一节 中国电信的号码百事通 185

一、号码百事通信息查询服务概况 187

二、号码百事通业务的SWOT分析 197

三、号码百事通业务发展情况 199

四、号码百事通业务信息采集策略 204

五、号码百事通业务运营模式研究 208

六、号码百事通定位大讨论 223

七、未来号码百事通业务战略研究 229

第二节 中国移动的12580综合信息服务服务 242

一、12580综合信息服务简介 242

二、12580信息查询服务类型 242

三、12580部分业务介绍 244

四、部分地区12580服务简介 251

五、12580综合信息业务体系架构 251

六、12580综合信息业务发展状况与问题 254

第三节 中国联通的10198联通秘书 257

- 一、联通秘书业务功能 257
- 二、联通秘书基本功能资费情况 259
- 三、联通秘书业务开通和取消方式 260
- 四、联通秘书10198服务类型 261

第三部分 行业模式研究

第六章 电话综合信息服务业务模式与发展路径分析 265

第一节 业务模式及演进过程 265

- 一、前向助理类业务模式 265
- 二、查询类业务模式 266
- 三、业务内容整体走向 267

第二节 盈利模式 267

- 一、免费模式 267
- 二、单边收费模式 267
- 三、双边收费模式 267

第三节 业务运营流程及技术平台 268

- 一、企业黄页 268
- 二、互联网门户 269
- 三、语音平台 270
- 四、短信平台 271
- 五、WAP无线查询 279

第七章 电话综合信息服务业务模式与创新 281

第一节 热点业务 281

- 一、订机票 281
- 二、订酒店 281
- 三、订餐 282
- 四、交通信息查询 282
- 五、企业加盟类业务 282

第二节 查询类新业务 287

- 一、生活信息查询 287

二、专业信息查询 292

三、事件信息查询 293

第三节 商务类新业务 294

第四节 媒体类新业务 298

第四部分 行业运营研究及总结建议

第八章 电话综合信息服务的运营研究 303

第一节 信息资源经营 303

一、信息采集的三种模式 303

二、号码百事通与12580之运营模式比较 307

第二节 三大运营商客户竞争及策略分析 311

一、三大运营商客户竞争情况 311

二、运营商提升集团客户价值的策略 312

第九章 总结与建议 316

第一节 电话综合信息服务行业总体走向 316

第二节 重组后电信运营商竞争格局与优劣势比较 319

第三节 电话综合信息服务综合竞争力因素 336

一、中国电信号码百事通问题分析与策略建议 336

二、中国移动12580问题分析与策略建议 345

三、中国联通10198与电话导航问题分析与策略建议 348

附录

附录：关于电话号簿业务经营管理的暂行规定 350

图表目录

图表：2008年1-4季度国内生产总值 28

图表：2004-2008年国内生产总值增长趋势图 28

图表：2000-2008年城镇固定资产投资名义增速及实际增速 29

图表：2006-2008年我国出口累计同比增速对比 29

图表：2008年2-11月我国CPI情况 31

图表：2008年1-12月中国PPI发展情况 31

图表：2008年1-12月中国PPI和CPI走势图 32

图表：2007-2008年我国规模以上工业增加值情况 32

图表：2007年6月-2008年我国轻重工业增加值情况 33

图表：2007-2008年我国工业出口交货值情况 33

图表：2006-2008年我国工业企业实现利润情况 33

图表：2006-2008年我国工业企业亏损情况 34

图表：2007-2008年我国工业生产资料价格变化情况 34

图表：2007-2008年我国工业品和原燃料价格变化情况 34

图表：2008年9月15日金融机构人民币存款利率表 35

图表：2008年9月15日金融机构人民币贷款利率表 36

图表：2008年10月9日金融机构人民币存款利率表 36

图表：2008年10月9日金融机构人民币贷款利率表 37

图表：2008年10月30日金融机构人民币存款利率表 37

图表：2008年10月30日金融机构人民币贷款利率表 38

图表：1996-2008年10月我国期存贷款基准利率走势 38

图表：2008年11月27日金融机构人民币存款利率表 39

图表：2008年11月27日金融机构人民币贷款利率表 39

图表：2008年12月23日金融机构人民币存款利率表 40

图表：2008年12月23日金融机构人民币贷款利率表 41

图表：2008年我国月度进、出口值及增速走势图 42

图表：2008年我国对主要贸易伙伴进出口总值表 42

图表：2008年12月我国进出口总值简要情况表 42

图表：2008年12月我国前十位出口市场 43

图表：2008年12月我国前十位进口来源地 43

图表：2008年12月我国进出口贸易方式情况 44

图表：2008年12月我国进出口企业性质及其总值情况 45

图表：2008年我国月度进出口总值情况 45

图表：2008年1月国家宏观经济景气指数 46

图表：2008年2月国家宏观经济景气指数 46

图表：2008年3月国家宏观经济景气指数 46

图表：2008年4月国家宏观经济景气指数 46

图表：2008年5月国家宏观经济景气指数 46

图表：2008年6月国家宏观经济景气指数 47

图表：2008年7月国家宏观经济景气指数 47

图表：2008年8月国家宏观经济景气指数 47

图表：2008年9月国家宏观经济景气指数 47

图表：2008年10月国家宏观经济景气指数 47

图表：2008年10月国家宏观经济景气指数 48

图表：2008年11月国家宏观经济景气指数 48

图表：2008年12月国家宏观经济景气指数 48

图表：2008年1季度我国企业景气指数 48

图表：2008年2季度我国企业景气指数 48

图表：2008年3季度我国企业景气指数 49

图表：2008年4季度我国企业景气指数 49

图表：2009年2月我国宏观经济景气指数 50

图表：2009年3月我国宏观经济景气指数 51

图表：2008年我国人口数及其构成 56

图表：2009年1月我国居民消费价格分类指数 57

图表：2009年2月我国居民消费价格分类指数 57

图表：2009年3月我国居民消费价格分类指数 58

图表：2009年4月我国居民消费价格分类指数 58

图表：2009年1月我国消费者信心指数 59

图表：2009年2月我国消费者信心指数 59

图表：2009年3月我国消费者信心指数 60

图表：2009年4月我国消费者信心指数 60

图表：2009年1月我国各地居民消费价格指数（一） 61

图表：2009年1月我国各地居民消费价格指数（二） 61

图表：2009年1月我国各地居民消费价格指数（三） 61

图表：2009年1月我国各地居民消费价格指数（四） 61

图表：2009年1月我国各地居民消费价格指数（五） 62

图表：2009年2月我国各地居民消费价格指数（一） 62

图表：2009年2月我国各地居民消费价格指数（二） 62

图表：2009年2月我国各地居民消费价格指数（三） 62

图表：2009年2月我国各地居民消费价格指数（四） 63

图表：2009年2月我国各地居民消费价格指数（五） 63

图表：2009年3月我国各地居民消费价格指数（一） 63

图表：2009年3月我国各地居民消费价格指数（二） 63

图表：2009年3月我国各地居民消费价格指数（三） 64

图表：2009年3月我国各地居民消费价格指数（四） 64

图表：2009年3月我国各地居民消费价格指数（五） 64

图表：2009年4月我国各地居民消费价格指数（一） 64

图表：2009年4月我国各地居民消费价格指数（二） 65

图表：2009年4月我国各地居民消费价格指数（三） 65

图表：2009年4月我国各地居民消费价格指数（四） 65

图表：2009年4月我国各地居民消费价格指数（五） 66

图表：2009年1月我国社会消费品零售总额情况 66

图表：2009年2月我国社会消费品零售总额情况 67

图表：2009年3月我国社会消费品零售总额情况 67

图表：2009年4月我国社会消费品零售总额情况 68

图表：2008年1月广东通信发展情况 75

图表：2008年2月广东通信发展情况 75

图表：2008年3月广东通信发展情况 75

图表：2008年4月广东通信发展情况 75

图表：2008年5月广东通信发展情况 76

图表：2008年6月广东通信发展情况 76

图表：2008年7月广东通信发展情况 76

图表：2008年8月广东通信发展情况 76

图表：2008年9月广东通信发展情况 77

图表：2008年10月广东通信发展情况 77

图表：2008年11月广东通信发展情况 77

图表：2008年12月广东通信发展情况 77

图表：2009年1月广东通信发展情况 78

图表：2009年2月广东通信发展情况 78

图表：2009年3月广东通信发展情况 78

图表：2009年4月广东通信发展情况 78

图表：2009年5月广东通信发展情况 79

图表：2008年1月北京通信发展情况 79

图表：2008年2月北京通信发展情况 79

图表：2008年3月北京通信发展情况 79

图表：2008年4月北京通信发展情况 80

图表：2008年5月北京通信发展情况 80

图表：2008年6月北京通信发展情况 80

图表：2008年7月北京通信发展情况 80

图表：2008年8月北京通信发展情况 81

图表：2008年9月北京通信发展情况 81

图表：2008年10月北京通信发展情况 81

图表：2008年11月北京通信发展情况 81

图表：2008年12月北京通信发展情况 82

图表：2009年1月北京通信发展情况 82

图表：2009年2月北京通信发展情况 82

图表：2009年3月北京通信发展情况 82

图表：2008年1月上海通信发展情况 83

图表：2008年2月上海通信发展情况 83

图表：2008年3月上海通信发展情况 84

图表：2008年4月上海通信发展情况 84

图表：2008年5月上海通信发展情况 84

图表：2008年6月上海通信发展情况 85

图表：2008年7月上海通信发展情况 85

图表：2008年8月上海通信发展情况 85

图表：2008年9月上海通信发展情况 86

图表：2008年10月上海通信发展情况 86

图表：2008年11月上海通信发展情况 86

图表：2008年12月上海通信发展情况 87

图表：2009年1月上海通信发展情况 87

图表：2009年2月上海通信发展情况 87

图表：2009年3月上海通信发展情况 88

图表：2009年4月上海通信发展情况 88

图表：2008年1月江苏通信发展情况 88

图表：2008年2月江苏通信发展情况 89

图表：2008年4月江苏通信发展情况 89

图表：2008年5月江苏通信发展情况 89

图表：2008年6月江苏通信发展情况 90

图表：2008年7月江苏通信发展情况 90

图表：2008年8月江苏通信发展情况 90

图表：2008年9月江苏通信发展情况 91

图表：2008年10月江苏通信发展情况 91

图表：2008年11月江苏通信发展情况 91

图表：2008年12月江苏通信发展情况 92

图表：2009年1月江苏通信发展情况 92

图表：2009年2月江苏通信发展情况 92

图表：2009年3月江苏通信发展情况 93

图表：2009年4月江苏通信发展情况 93

图表：2008年1月浙江通信发展情况 94

图表：2008年2月浙江通信发展情况 94

图表：2008年3月浙江通信发展情况 95

图表：2008年4月浙江通信发展情况 95

图表：2008年5月浙江通信发展情况 96

图表：2008年6月浙江通信发展情况 96

图表：2008年7月浙江通信发展情况 97

图表：2008年8月浙江通信发展情况 97

图表：2008年9月浙江通信发展情况 98

图表：2008年10月浙江通信发展情况 98

图表：2008年11月浙江通信发展情况 99

图表：2008年12月浙江通信发展情况 99

图表：2009年1月浙江通信发展情况 100

图表：2009年2月浙江通信发展情况 100

图表：2009年3月浙江通信发展情况 101

图表：2009年4月浙江通信发展情况 101

图表：2008年1月江西通信发展情况 102

图表：2008年2月江西通信发展情况 102

图表：2008年3月江西通信发展情况 102

图表：2008年4月江西通信发展情况 102

图表：2008年5月江西通信发展情况 103

图表：2008年6月江西通信发展情况 103

图表：2008年7月江西通信发展情况 103

图表：2008年8月江西通信发展情况 103

图表：2008年9月江西通信发展情况 104

图表：2008年10月江西通信发展情况 104

图表：2008年11月江西通信发展情况 104

图表：2008年12月江西通信发展情况 104

图表：2009年1月江西通信发展情况 104

图表：2009年2月江西通信发展情况 105

图表：2009年3月江西通信发展情况 105

图表：2009年4月江西通信发展情况 105

图表：2008年下半年中国联通股份有限公司主营构成 131

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司每股指标 131

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司获利能力 131

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司经营能力 132

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司偿债能力 132

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司资本结构 132

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司发展能力 132

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司现金流量 133

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司主营业务收入 133

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司主营业务利润 133

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司营业利润 133

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司利润总额 134

图表：2008-2009年中国联通股份有限公司净利润 134

图表：传统GPS车载导航和gpsOne手机导航的性能比较 159

图表：中国网通116声讯服务提供内容及形式 182

图表：160信息平台服务项目服务内容具体形式收费方式及价格 183

图表：不同业务收费对比 192

图表：号码百事通系统架构 205

图表：号码百事通业务流程 215

图表：不同综合信息服务业务收费对比 216

图表：用户查询第一选择在各行业中的比率分布 217

图表：用户对收费的认可情况 217

图表：用户对业务号码喜好情况 218

图表：用户对服务方式的喜好情况 218

图表：英国各类号码查询业务量的比重（呼叫次数） 220

图表：意大利运营商SEAT Pagine Gialle提供服务一览 221

图表：前向客户需求调研结果 222

图表：当前成功互联网企业商业运作模式分析 239

图表：电信企业与互联网企业差异分析 240

图表：联通秘书各类基本功能资费情况 260

图表：联通秘书各收费段的业务类型 261

图表：联通秘书各收费段电话营业厅联系方式 261

图表：联通秘书10198通信功能类服务 262

图表：联通秘书10198生活信息类服务 262

图表：号码百事通四大类业务 285

图表：号码百事通十二项子业务 285

图表：号码百事通附加子业务 286

图表：号码百事通业务综合情况 286

图表：号码百事通"搜索"商业模式 304

图表：号码百事通"电子商务"商业模式 305

图表：号码百事通"媒体"商业模式 305

图表：号码百事通的媒体、搜索和电子商务互相协调图 306

图表：2009年1季度中国电信公司财务数据 328

图表：2009年1季度中国电信公司业务数据 328

图表：号码百事通收入来源金字塔 342

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/126399.html>

三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业提供专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。