

装 19 户。同年底，全县接入网（农话）用户 352 户，其中虾拉沱 94 户，仁达 60 户，朱倭 155 户，旦都 21 户，泥巴 22 户。

互联网设施：2000 年 3 月，开通 169、163 拨号上网业务，2001 年发展 169 用户 24 户。2002 年 3 月，安装宽带接入设备，开通 ADSL 宽带上网业务。2003 年和 2004 年，两次对宽带接入设备升级，2005 年容量 384 条，实占 326 条。

驻地网设施：2005 年 4 月，为县广电局开通光缆电路一条，炉霍县广播电视局自办节目实现上传，同年 3 月开通人行光缆金融专用网，8 月开通公安光缆专用网，9 月开通武警中队四级专用网一条。至 2005 年底，光缆线路到户 4 个，增加光路 4 条。

公用电话：1993 年 1 月，公用电话用户数 20 户。1994 年，公用电话用户数 29 户，随后逐年递增，至 1998 年增为 121 户，其中有农村 2 户。2005 年底，全县公用电话 170 户，磁卡电话 16 户，共计 186 户。

三、公用信息传递服务

长话通话量：1991—1997 年，长途电话每年平均 5.4 万次。1998 年 10 月，光缆开通后更新传输设备和交换设备，长途话务量 98.21 万次。到 2005 年底，长话话务量 121.4 万次，全县电话普及率为每百人 9 部。

市话、通话量：1991—1997 年，市话交换量每年均在 10.8 万次。2001 年，话务量年为 420.19 万次，2005 年，年均达到 645.41 万次。1991—2005 年，话务量增加 64 倍，市内固话用户发展到 1687 户，小灵通用户发展 1459 户。

农村电话、通话量：1991—1998 年，农村电话每年通话量为 1.9 万次。1999 年 8 月，光环设备开通后年均通话量 29 万次。2005 年，农村电话交换量 73.28 万次，农村电话用户 325 户。

数据上网业务：2000 年 3 月，开通 163、169 拨号上网业务后，当年发展用户 8 户，上网次数 2710 次，截至年末，上网用户 24 户，是年数据收入 2125 元。2005 年 6 月，针对数据用户的迅速发展，炉霍电信公司扩展数据网，新建 DSLAM 设备 MA5300 和交换机 S3500 设备，扩充数据用户线 96 线，大力提升满足数据用户需求量的能力；拓展电子政务、专线接入等，改进数据设备传输接入方式。同年 9 月又对交换机进行信息智能化升级，调整传输接入设备（从华为 SDH622 调至中兴 2.5G），扩展中继 10 条，割接用户 100 门进行试呼，从而为一部 3G 网络奠定基础。对中兴 2.5G 传输设备进行扩容，新下两个 155M 满足数据设备 DSLAM 的接入，扩充 1 条光路，满足今后的业务需求。2005 年，宽带用户 305 户，上网次数 3.64 万次，上网时间累计 108 万次小时，收入 39.6 万元。

四、电信业务资费

各类电信业务资费的执行根据四川省物价局、省邮电管理局、省工商局联合下发的通知执行。2001 年，根据文件精神对全县各类电信收费进行结构性调整，首次实现城乡同价，取消原来的附加费、初装费，降低上网使用费。促进了因特网业务的发展，加快信息

化建设的进程，增加计费的透明度，顺应消费者呼声。

固定电话装机资费调整情况：1993年，按照当时的规定，住宅用户装机一部总计费用2600元，办公电话3600元。1998年，住宅用户装机1200元，办公电话2500元。1999年，住宅用户装机降至每部800元，2000年360元每部。2001年电信资费结构性调整后，降为158元每部。2005年，月租费农村住宅用户15元、市内住宅用户15元，办公及商铺用户25元，取消了公用电话月租费。2001年，实行“3+1”计费方式，即通话前3分钟0.22元收费，超过3分钟每分钟按0.11元收取。州内电话每分钟0.3元，长话6秒内0.07元，每分钟0.7元。

因特网及宽带资费：自2000年后，取消安装费和测调费360元，只收取上网费，上网采用包月制、限时制，住宅用户包月129元/1G，98元/512K，办公用户包月150元/1M，限时制每小时3元，150元封顶。

小灵通业务资费：2003年开办小灵通业务后，新入网用户赠送200元通话费，其通话费市话首次3分钟0.22元，超过3分钟每分钟按0.11元收费，州内电话每分钟0.3元，长话6秒内0.07元（每分钟0.7元），注册并加拨96688长话按0.2元/分钟收取，点对点短信每条0.1元，异网短信每条0.15元，月租按套餐种类变化。

寻呼业务资费：1996年10月，开通寻呼业务，当时采用包月制，中文机每月30元，数字机每月15元。1999年，联通公司成立后，该项业务移交联通。

投诉与故障处理：1997—1998年底，为响应省邮电管理局《关于在全省邮电系统范围内广泛开展服务质量大检查活动》的通知精神，炉霍县邮电局根据本地实际情况成立炉霍邮电服务大检查活动领导小组，开展以“整顿行风、提高服务质量、促进企业发展”的活动。设立专线投诉电话和故障申报电话，在社会机关内邀请电信服务质量监督员。

1999年，炉霍县电信局成立后，经局长办公会议研究制定《炉霍县电信局服务质量管理奖惩条例》，将服务质量纳入职工生产奖金考核。2000年12月，炉霍县电信分公司成立后更进一步加大对用户的投诉和故障申报管理力度，把用户投诉、故障查修落实到相关班组和个人头上，明确责任，做到奖惩严明，并设立总经理热线电话，杜绝与用户争吵、坐等服务现象。

2003年，根据省、州电信公司的相关规定，炉霍县电信分公司颁发《炉霍县电信分公司服务质量营销渠道管理办法》的通知，将全县所有电信用户的日常维护、故障处理分为四个片区，由四位社区经理分片包干，同时推出电信服务“首问负责制”。

2005年7月，将省、州下达的用户故障处理时限压缩为原保指标的半数，缩减故障历时，用户满意度有很大提高。

第三节 移动通信管理

一、概况

炉霍县移动通信公司于1999年7月28日从电信公司分营成立，为甘孜移动通信公司的7个县分公司之一，在职职工4人，包括经理1名，营业人员2名，驾驶员兼营销人员1名。实行经理负责制。2000年3月16日，开通数字通信业务，开始全面放号，当天放号40余个。2005年有员工11人。

四川移动是中国西部最大的移动通信运营商，炉霍移动负责县内的发展规划、工程建设、网络维护和经营服务，拥有“全球通”、“神州行”、“动感地带”三大服务品牌，家喻户晓的网号139、138、137、136、135。除提供基本话音业务外，还提供传真、数据、IP电话等多种增值业务。

通过全体员工的不懈努力，通信规模、通信能力、人员素质有极大的提高，移动通信用户从成立之初的0户发展到2005年的5300余户。2005年，年收入300万元，欠费坏账率控制在1.33%以下。

二、设备设施建设

（一）基础设施建设

1999年与电信分营，分得资产有邮电职工两套住房，共计143平方米；商业街铺面一间24平方米；四楼机房一间35平方米。

2002年10月，在炉霍县新都镇商业街86号建成县移动综合楼，框架结构，总投资78万元，建筑面积556.20平方米。

（二）移动网络、基站、光缆线路建设

1999年12月，投资530万元建成炉霍县城第一个数字移动通信中心基站，打破手机通信业务为零的历史。

2001年6月，投资300万元开通虾拉沱移动网络覆盖，保证宜木乡固依坝子举办“望果节”活动期间移动通信畅通。

2003年，投入资金230万元建成朱倭基站；同年，投入资金30万元开通洛秋乡、雅德乡移动通信业务。

2004年，投资340万元开通朱倭片区移动通信业务；投资120万元开通宗麦、下罗科马、上罗科马、卡娘、宗塔、四区工委6个乡VSAT卫星电话。12月8日，全州农村移动通信扶贫工程正式启动。

2005年，村通一期工程正式启动，11月完成仁达乡（鲜水河电站）、雅德乡、旦都乡和罗宗片区的GSM移动通信网络全面覆盖，实现县境内317线无缝覆盖。解决县城至道