

2004年11月,按照“精简高效、权责一致、减少交叉及强化管控”的原则,根据甘孜州本地网组织架构设置,四川省电信有限公司白玉县分公司内设综合办公室、维护部、市场部3个机构。截至2005年底,白玉电信分公司共有员工20人。

白玉电信分公司主要经营白玉县内固定电信网络与设施;固定电信网络的语音、数据、图像及多媒体通信与信息服务;普遍电信服务、应急通信等业务。

1991—1998年,历任县邮电局局长:冲志玛、冉世俊,副局长:扎多;1998年10月至2000年11月,县电信局局长:冉世俊,副局长:刘富民;2000年12月至2004年12月,四川省电信公司白玉县分公司总经理冉世俊,副总经理:潘云;2005年1~12月,四川省电信有限公司白玉县分公司总经理:潘云。

按照邮电分营党组织与企业组建同步的要求,2003年7月,经中共白玉县委批准,组建成立中共白玉县电信分公司党支部。先后由冉世俊、潘云任党支部书记。

第二节 电信发展

1994年前,白玉县城及区乡电话交换设备仍使用人工磁石交换机,接续速度慢,通信质量差,规模容量、技术层次、服务水平难以适应改革开放、经济发展以及社会公众日益增长的通信需求。

一、市话通信建设

1994年10月,512门程控电话交换机的割接开通,实现白玉县城电话自动化的“八五”规划目标。1997年11月,白玉县邮电局又改制扩容为1000门程控电话交换机,全县市话容量由1994年的512门增至1240门。并陆续完成市话网调工程,白玉县城电话交换实现数字程控化。至2002年3月,完成交换机扩容,交换机用户容量达到1824门。

二、长话通信建设

(一) 卫星通信建设

1998年4月,白玉安装开通2套卫星通信地球站(VSAT),开放卫星数字电路4条。随后,省邮电管理局对白玉又安装开通2套卫星通信地球站(VSAT),开放卫星数字电路6条。2000年8月20日,建成开通长途三级干线光缆通信线路后,省电信管理部门调整拆迁白玉2套卫星通信地球站(VSAT)、开放卫星数字电路4条。

(二) 长途三级干线光缆建设

2000年8月20日,建成开通甘孜——德格——白玉长途三级干线光缆通信线路。白玉开通32条到康定的长途数字电路,长途三级干线传输实现大容量、高速率的光纤数字化传输。

三、农村通信建设

20 世纪 60 年代农村开展大规模通信建设。长期以来，由于农村电话点多、面广、线长，维护运营成本高，业务量低，经营困难，亏损严重。而且，当时农村线路均是木质电杆铁质明线，抵御自然灾害和人为盗窃损坏的能力十分薄弱，每年由此造成的损毁严重，线路设施长期带病运行。

1991—2000 年，白玉县农村电话仍维持 1990 年以前的状况，农村通信困难。2000 年 7 月 11 日，白玉县受百年不遇特大洪涝灾害后，全县 16 个乡镇（除登龙乡）的电话杆路（625 杆程公里）全部被冲毁。

2000 年，甘孜——德格——白玉长途光缆通信开通后，至 2001 年 7 月，白玉县电信部门率先在河坡乡恢复开通光缆固定电话及热加乡架空明线固定电话，2003 年 7 月，开通嘎拖寺和相邻两个村的光缆传输固定电话。

四、无线市话建设

无线市话小灵通是数字技术高层次发展的产物，是一种新型的市话服务网络。在网络覆盖的区域内可随时拨打或接听本地电话、国际国内电话和移动电话，并可使用多媒体短信、拇指信息、无线上网等增值业务，是固定电话的补充和延伸。其健康环保、经济实用的特点受到广大消费者的欢迎。为满足不同层次电信用户的需求，白玉从 2004 年 5 月开始建设小灵通网络，当年 6 月 20 日，信号覆盖白玉县城，小灵通在白玉开通使用，为用户提供低端资费的新型通信工具。到 2005 年底，白玉县城、河坡片区共建设 32 个机站。

五、本地网建设

（一）本地电话网建设及优化

2000 年 8 月，随着甘孜州光缆干线的延伸，白玉县的市话网进入本地网，使用七位电话号码编号，实现在一个长途区号内采用统一的封闭编号区的本地网组网编号目标。1999 年 6 月，白玉端局的交换机进行基本制式和型号的规范，选用新型数字程控交换机并进行软件版本升级，达到本地网交换机型规范要求 and 满足电信新业务、新功能的发展需求。

（二）基础数据和多媒体通信网络建设及优化

“九五”、“十五”期间，依托甘孜州电信光纤传输网、电话网等通信网络资源，把基础数据及多媒体通信作为发展重点之一，逐步开始网络建设。2002 年 5 月，白玉电信分公司安装开通 DDN 数据业务。从 2003 年 5 月 10 日起，对窄带拨号上网接入码调整进行相应的业务宣传。2002 年，白玉县实现窄带拨号上网、政府上网、企业上网、学校上网等业务。2003 年 1 月，白玉电信分公司完成 ADSL 宽带接入网的安装，2004 年 5 月中旬完成 ADSL 宽带扩容，宽带用户装机容量 160 门。

六、电信网络间的互联互通

企业告别曾经一家独大、政企不分的“邮电局”时代，在经历邮电分营、公司

化重组等一系列改革后，县内通信行业呈现出多家通信运营商相互竞争的格局（电信、移动、联通），其中：白玉县电信分公司是目前县内的主体电信运营商之一。

2000年后，白玉县电信分公司落实国家关于互联互通的政策法规，主动加强同其他电信运营商的沟通协商，正确处理竞争与合作的关系，自觉履行互联互通的责任和义务，配合行业监管部门维护和改善县内电信通信市场秩序。

白玉电信分公司严格执行省公司与其他电信运营商签订的互联互通协议、长途数字电路出租及结算协议，确保网间互联互通工作按政策规范有效地开展。

第三节 电信服务

邮电体制改革前的“八五”、“九五”期间，白玉县邮电部门针对服务质量差、电话装修难、用户查询难、缴费难、话费争议等热点、难点问题，采取一系列有针对性的措施。制订《白玉县邮电企业经营责任制考核办法》、《白玉县邮电通信服务质量用户评价办法》，将服务工作纳入年度工作目标，层层分解落实、严格考核、逗硬奖惩；在全行业持续广泛开展旨在提高服务质量、端正行业风气的“树邮电新风、创优质服务、争当岗位明星”竞赛活动和窗口优质示范单位竞赛活动；1997年，白玉县邮电局制订《邮电服务承诺实施办法》，向社会公布承诺项目、程序、时限和违约责任。同时建立内外监督检查体系，对用户的投诉和意见及时处理、及时整改、及时反馈，主动接受社会的监督；“九五”期间，白玉电信通信能力发生量和质的飞跃，从源头上为改善服务提供物质条件。通过以上一系列措施，用户反映的服务热点、难点问题基本得到解决。

2000年末，白玉电信公司化运作初期，把打造品牌、树立形象的着力点放在提升服务上，自觉实践“用户至上、用心服务”的服务理念，确立以市场为导向，以用户要求和满意为中心，以“服务兴企”思想为宗旨，从转变观念、健全制度、渠道建设和优化流程等环节入手，推动服务质量和服务水平的不断提升。“八五”期间，邮电行业属独家经营，服务质量相对较低，随着改革的不断推进，通信行业竞争的引入，白玉县电信分公司的服务质量大幅提升。

为规范服务流程，统一服务标准，2000—2005年，白玉县电信分公司先后制订《服务质量领导责任制》、《白玉县电信服务质量考核办法》、《白玉县电信分公司大客户绿色通道管理办法（试行）》、《客户经理制》、《用户走访制》、《经营分析及信息反馈制》等一系列与市场状况、用户需求相适应的服务管理规章制度；按照分级负责的原则，将服务工作纳入绩效考核，从制度上强化责任意识，形成“以前台服务为标志，以后台服务为支撑、以网络服务为基础”的服务链。

为加强服务渠道建设，形成新的服务工作机制，“十五”期间，白玉电信全面实行“首问负责制”，做到“首问必须负责”、“首问能够负责”。对外开通“96180总