

经理服务热线”，以总经理的名义受理、处理各类用户申诉。在企业内部搭建以内部多级专业和兼职质量监督管理人员相结合的监督管理体系，服务质量监督管理落实到部门、落实到人。

公司努力为用户提供个性化、差异化、等级化、标准化、规范化、亲情化服务。并且以“首问负责制+10000号”为重点，实施投诉畅通工程，调整服务体系，重建服务流程，健全考核和监督检查机制，促进电信服务工作的改善和服务质量的提升。建立以本地网为单位的“10000”号客户服务中心，全面受理用户咨询投诉，对用户投诉进行全闭环管理、考核。变多号接入客户服务系统为一号统一接入，方便客户记忆使用。所有客户如需业务咨询、业务查询、业务受理、障碍申告、投诉建议，只需拨打“10000”号。

另外，还建立面向单位客户、大客户的客户经理制渠道；面向商业客户、公众客户的社区经理制渠道；面向农村客户的农村统包制渠道。在畅通企业内部营销服务渠道的同时，通过社会监督、媒体监督、政府监督，建立社会义务监督员制度等一系列监督体系，实施内外相结合的明查、暗访，充分掌握服务状况，并根据客户需求及检查情况不断进行整改，促进企业服务水平、服务质量的不断提高。依据客户回访制度对新装客户、投诉用户的服务质量状况进行跟踪，实行100%的回访，了解客户在使用中国电信业务过程中的意见、要求，面向客户调整业务流程和经营服务支撑系统，提高业务办理、处理水平。针对预约装（移）机业务，公司主动与客户签订一式两份《固定电话服务协议》，改客户被动接受为互动交流。

通过以上工作，基本实现从窗口服务向全过程服务的转变，从大众化服务向个性化、差异化服务的转变，电信整体服务水平和服务质量有较大提高。

2005年，全县城镇农村装、移、修机平均时间分别为5天（城镇装）、7天（农村装），4天（城镇移）、9天（农村移）；8小时（城镇修）、11小时（农村修）。业务预受理及时率为100%。用户投诉0件，无一媒体曝光事件发生。各项服务指标均达到或超过省公司下达的标准。

第四节 业务与资费

一、电信业务

1990年以前，白玉邮电企业开办的电信业务有公众电报业务、长途电话业务、市内电话业务、农村电话业务、电话会议业务、电路出租业务。

20世纪90年代以来，为满足社会信息多元化的需求，依据网络资源加大新业务、新品牌的开发力度，从为社会公众提供单一的电信业务向提供语音、数据、图像等综合业务方向发展。

1991年8月1日，开办礼仪电报业务。1992年1月1日，开办公众传真业务。

从 2000 年开始,电信行业不断推出新的电信业务。截至 2005 年底,电信开办二十余种话音业务和非话音业务。话音业务有:国际国内长途电话业务、本地电话业务、市内电话业务、无线市话业务、普通有人值守公用电话业务、IC 卡(集成电路卡)电话业务、IP(网络电话)直拨卡业务、17908IP 电话业务、17909 主叫 IP 电话业务、300 及 201 卡智能电话业务。非话音业务包括数据业务、增值业务和网络元素出租业务。数据业务有:公众互联网业务、ADSL 业务、光纤接入业务、数据专线业务、公众电报业务、公众传真业务。增值业务有:程控新业务(来电显示、一机多号、一呼双响、热线服务、转移呼叫、遇忙回叫、缩位拨号、呼叫等待、遇忙记存呼叫、缺席用户服务、追查恶意呼叫、免打扰服务、三方通话、呼出限制、闹钟服务)、声讯业务、七彩铃音业务、彩 e 通业务、短信业务、互联星空业务、视频业务、可视电话会议业务。网络元素出租业务有:电路出租业务、线路出租业务、租杆挂线业务。

进入 21 世纪,随着电信新技术、新业务的发展,公众电报业务逐渐衰落。中国电信从 2001 年 8 月 1 日开始实施公众电报业务改革和调整。通过调整普通公众电报业务,简化业务种类,收缩业务交换点等措施缓解电报业务运营中的困境。将原来的天气、水情、公益、政务、新闻、普通、汇款、公电 8 个种类业务简化为天气、水情、公益、普通、公电 5 个种类,取消电报物理网和转接设备。保留的公众电报业务的传递方式由电话网、多媒体通信网、因特网或传真等传递方式取代。2005 年 12 月 1 日,白玉电信停办礼仪电报业务。

二、电信资费

2000 年以前,电信资费由政府直接制定。从 1978 年改革开放到 20 世纪 90 年代,国家陆续批准邮电通信企业收取电话初装费、移动电话入网费、邮电附加费等专项用于邮电通信事业建设的政府性基金,同时多次上调电话资费水平,有效地支持邮电行业的发展。2000 年 9 月 20 日,国务院颁布的《电信条例》中明确将电信资费分为政府定价、政府指导价和市场定价等三种方式。2002 年政府明确规定从政府定价转换为政府审批价格的模式。2005 年 10 月 1 日起主管部门只对部分通话费实行上限管理,其余由各电信运营商自行定价。2001—2005 年,电信业务资费经历从政府定价到政府指导价再到市场调节价的变迁,建立价格市场化竞争机制。为解决电信资费的结构性矛盾,国家先后在 1996 年、1997 年、1998 年、2001 年四次进行电信资费结构性调整。2001 年 7 月 1 日起,取消市话初装费、移动电话入网费等政府性基金;取消邮电附加费。2001 年 3 月 21 日零时起执行固定电话基本月租费标准、固定电话本地网营业区内通话费标准、拨号上网用户通信费标准。国际、国内长途及出租电路资费标准自 2001 年 1 月 1 日起按规定陆续执行。2002 年 7 月 11 日,国家计委、信息产业部决定对 IP 电话等 34 项电信业务收费项目实行市场调节价。2005 年 10 月 1 日起,管理部门只对国内、国际长途电话及港澳台地区电话、移动电话国内漫游通话和固定电话本地网营业区间通话费实行上限管理,资费标准暂按此前的资费标准执行。IP 电话仍实行市场调节价。

2001—2005 年，白玉县电信分公司所有执行并向社会公布的电信业务资费均严格按照上级规定调整定价并报省通信管理局、省物价局审批备案。

第三章 移动通信

第一节 概 述

2000 年 11 月，白玉移动通信开通，移动业务暂由白玉县邮政局代办。

2001 年 6 月 1 日，四川移动通信公司白玉分公司正式成立。公司成立之初，租用县邮政局铺面开办 1 个营业厅，共有员工 3 人，当年业务收入 60 万元，全县有 1 个建于县邮政局的移动基站，移动用户 90 余户。2002 年 7 月 1 日，四川移动通信公司被中国移动（香港）注资收购，股票同时在香港和美国纽约上市，改为四川移动通信有限责任公司白玉分公司。2002 年 11 月，白玉移动分公司综合楼竣工。截至 2008 年底，公司员工 12 人，业务收入 1026 万元，移动用户 9850 户，通信光缆 350 杆程公里。全县共有 31 个移动通信基站，设备全面更新并多次升级，建成通达全国和世界的通信网。移动通信覆盖面延伸到全县 17 个乡镇和 90 个行政村。2001—2008 年，由殷国彬任公司经理，下设综合部与市场部。

第二节 基站建设

2000 年 10 月建成覆盖城区的全县第 1 个 GSM 数字移动通信基站，2002 年 8 月建成白玉林业局基站。2003 年 8 月呷村矿开工庆典前，建成呷村移动基站，保障矿区及麻邛乡政府通信。2005 年，公司实施国家“村村通电话工程”，到 2008 年共建设移动基站 28 个，架设传输光缆。2008 年 10 月辽西乡移动基站的开通，标志着全县各乡镇实现移动通信。其中绒盖乡至金沙乡间公路实现无缝覆盖。

第三节 移动业务

移动电话常用的业务主要有：语音业务、增值业务。