

户提供完美的通信平台,景德镇不仅做好自己与其他运营商之间的互联互通工作,切实加强网间通信质量与安全,而且在其他运营商发生互联互通故障时及时伸出援手,坚持把客户利益当作最高利益,使服务已经超越了竞争。6月20日,市政施工挖断电信、铁通互联光缆,导致双方客户通信中断,得知这一情况,景德镇移动从维护客户利益出发,立即制定转接电信与铁通的话务紧急方案,提供转接支撑,从而保证了电信与铁通客户互联互通的畅通。7月21日,景德镇电信与铁通互联电路再次发生全阻,景德镇移动又一次无偿提供了转接服务。景德镇移动服务社会,顾全大局的精神和义举,《人民邮电报》在头版显著位置作了报道。

【率先开通彩铃业务】 5月17日,景德镇移动率先在全市推出彩铃业务,彩铃业务是“个性化多彩回铃音业务”(ColoringRingBackTone)的简称,是一项由被叫用户定制,为主叫用户提供一段悦耳的音乐或一句问候语来替代普通回铃音的业务,由被叫用户主动申请,可以根据不同的主叫用户分类提供不同的回铃音。该项业务一经推出就得到了快速发展,截止年底,景德镇移动彩铃用户超万户,完成年挑战目标的116%。

【推出十项服务承诺】 8月份,景德镇移动郑重推出十项服务承诺:即买即通;停机缴费后12小时内开机;一般投诉做到当日答复(特殊情况最长不超过7个工作日);通信保修时限最长24小时;号码冻结时限最短为90日;在营业场所公布收费项目、资费标准等;窗口服务人员态度要热情、周到、耐心;1860提供24小时服务;1860热线应答时限(拨入振铃时限)为15秒、客户投诉回复率达100%;免费向有需求的客户提供3个月内的话费清单。还专门聘请部分高级客户作为企业的发展顾问和社会监督员,切实维护客户的合法权益。

【开通短信政务系统】 12月,景德镇移动专门为景德镇市委开通短信政务信息系统,并提供了短信办公整体解决方案。结合市委、市政府的工作特点,按照机关无纸化办公的需要,开通的短信政务系统具有会议通知、政务快讯等基本功能和收文、发文、收发E-mail等扩展功能,可以使工作人员从许多重复性的繁杂劳动中脱身出来,丢弃传统的派人或电

话通知方式,减少了许多不必要的工作,同时加快了信息的传递速度,方便了政府机关移动办公,极大地提高了政府机关的办公效率。为保障短信公文处理系统的良好运行,景德镇移动对市委机关实行派驻经理制,由专人专职负责其各项相关的移动通信业务,并根据客户要求对该系统进行资料录入、整理和修改,让客户使用短信公文办公系统时放心满意。

(许晖撰稿)



【概述】 2004年,景德镇联通公司经过4年的市场洗礼和思想历练,逐步走向成熟,全体员工艰苦奋斗,开拓进取,2004年实现收入6000多万元,较上年增长了20%,建设规模日益壮大,各项业绩不断攀升,综合实力显著增强,实现了持续、健康、快速的发展,公司一跃成为景德镇市地税近200万元的大中型企业。

一、围绕大局抓经营,因地制宜拓市场

1、紧密围绕三农问题,努力改善农村通信条件。为响应中央1号文件精神,切实关注“三农问题”,联通公司积极响应市委号召,提出了重心下移的工作方针,全面改善农村通信条件和“因地制宜促发展”的工作战略,全面完善和优化农村网络,并以原有的乐平、浮梁经营部为基础,新增涌山、众埠、镇桥、和鱼山4个经营部,还为涌山乡镇企业和广大农民建立综合电信业务平台,为众埠建立乡镇政府网,利用短信平台的优势,为镇桥镇建立农业信息网,帮扶当地农民进行市场的开发和拓展。通过合作营业厅和代办点进行用户包片服务,使区域变小,服务更好,农村放号数占全市放号的39.9%,使农村通信建设与公司业务发展实现了双促进。

2、努力服务企事业单位,促进地方经济的发展。联通充分发挥综合电信业务运营商的优势,为广大的企事业单位设计电信业务整体解决方案,构筑完善的电信平台,方便企事业单位的对外交流。为长期稳定地做好集团客户的服务工作,配备高素质的大客户经理,落实了大客户专人专职负责制,提供差异化、亲情化的服务,赠送礼品、免费订阅报刊、发放VIP卡、开通机场、火车站、汽车站“联通绿色通道”,提供大客户俱乐部协议单位名录,使大客户明显地

感觉到作为联通大客户的优越性。

3、推广行业运用,数据业务及新业务得到进一步发展。数据提前3个月在全省率先完成数据与长途计划任务,完成计划排名全省第一。公司大力推广CDMA“联通无限”(U-MAX)无线数据业务,使CDMA品牌价值进一步提升,差异化优势更加明显,并进行了景德镇市“金财网”工程的建设,运用先进的CDMAIX业务和隧道加密技术,为市财国库集中支付系统进行了DDN专线接入,使各行政事业单位的领导、财务主管利用CDMAIX无线接入方式,随时随地通过笔记本电脑实现支付的远程授权。

二、网络建设不断完善,全面提升网络品质

1、2004年联通坚持“经营指导建设”的网络建设方针,在G网工程建设方面,通过G网六、七期及七期增补一阶段工程建设,全市共新建基站40个,进一步完善GSM网络覆盖及平均分担话务量;C网工程建设方面,通过C网三期及C网目标网一阶段、二阶段建设,新建CDMA基站35个。130、131两网覆盖水平日臻完善,市区覆盖率达到100%,乡镇一级覆盖网点达到100%,村一级覆盖网点C网达到85%,G网达到80%,通讯能力迅速增强,使G、C两网的品质得到了显著的提升。

2、在抓好网络建设的同时,公司狠抓运行维护和优化工作。建设C网直放站监控系统,成立网络优化及抢修小组;积极做好数据基础性资料的整理和核对,狠抓数据工程的施工质量和整改,为数据网的运行维护打下了一个坚实的基础。

3、为加快景德镇信息化进程,服务政府大局,进行本地网传输优化、党政信息网等传输线路工程的施工,并积极致力于综合业务和行业运用的开发,积极服务于党政机关和企事业单位,为当地经济建设和文化交流创造良好通信条件。为配合景德镇市委“千年华诞”活动,公司配合城区道路改造要求进行地下管线的迁移改造及乡镇架空杆路迁移发行工程,共新建城区地下管线8KM,架空传输杆路107KM,布放光缆、电缆30KM,为千年华诞晚会进行了基站扩容和应急通信保障。

三、在管理中求实效,深挖内部潜力

1、联通公司作为一家规范的上市企业,一直致力于强化企业管理,提高企业员工的素质,为高速、高效的发展奠定基础。不断提高财务管理水平,增收节支。对公司内部现行的财务规章制度进行了全面地清理,公司还成立了“物资采购小组”,设立询价

员,严把采购支出关。在物资管理方面,建立工程物资财务台帐,并运用会计电算化进行财务处理,物资采购实行节约、适量、适用的原则。在欠费控制上,先后两次制定完善措施,做到事前控制,事中预防和事后清缴,使欠费率得到了有效控制,减少了国有资产的流失。

2、在用工上采取定编定岗、竞聘上岗,实现减员增效。把人作为强化管理的龙头,充分盘活人力资源,开展各级各类岗位公开招聘,实行人才流动,争取不同用工性质之间的转制机会。对员工定期考核,合理评价,优胜劣汰,精干队伍,通过竞聘各部门压缩人员50人,充实到经营一线,使公司在削减人力成本和提高工作效益上创造了双重效益。

4、以行风评议为契机,全面提升服务质量水平。公司通过报刊向广大用户介绍联通的服务情况和行风评议活动开展情况,并进行了服务质量满意度问卷抽奖活动,还利用短信平台6666015开展了“让我们倾听你的声音”服务质量调查和征求意见建议活动,在全体员工中认真贯彻首问负责制,使每个员工树立全员、全过程的服务意识,将用户、服务前台、后台支撑形成闭环流程,并每月召开各部门投诉协调会,将各种矛盾化解在萌芽状态,提高用户满意度,及时准确地解决用户的咨询和投诉,使联通服务品牌得到全面提升。公司获得“二〇〇四年江西省通信行业民主评议行风活动”先进单位称号。

5、加强精神文明建设,提高企业社会效誉。公司党委与市委宣传部合作举办了全市“联通之夜”八一军民联欢晚会,并在大客户单位军分区举行了捐赠电脑“科技拥军”和蓝球友谊赛等活动。为给政府排忧解难,与市劳动就业局联系招聘几十名“4050”下岗工人从事IP销售工作,取得了月均15万以上IP卡销售业绩,同时也得到了市劳动就业局的高度评价,为企业争得了荣誉。

公司一直致力于通过企业文化的感召使员工队伍更加紧密团结,围绕“激情、创新、竞争、诚信”,帮助员工树立“公司发展,我的责任”意识,开展CDMA劳动竞赛和技术比武。为加强青年员工的思想塑造,工会开展了一系列的公益活动。如向市困难职工帮扶中心、市残联、乐平市众埠镇敬老院、特殊教育学校开展捐赠和文艺联谊活动等。为活跃员工文娱生活,减轻员工工作压力,工会组织员工到井冈山、厦门疗养、举办钓鱼比赛、五一卡拉OK赛、员工棋牌赛、四周年文艺晚会等。公司选手获得联通游

泳比赛获得蛙泳第一名、全省运行维护大比武、全省联通“以司为家”演讲第二名的好成绩；公司先后获得“江西省通信行业民主评议行风活动”先进单位、“江西省厂务公开工作先进单位”、“市直机关基层党建红旗单位”、“景德镇市第三届职工职业道德建设

十佳单位”称号，移动部、第一营业厅分别被评为“省级青年文明号”和“市级青年文明号”，在全市“千年华诞”卡拉 OK 赛上公司 2 名选手荣获景德镇市十大歌星称号。
(胡冰心、詹翀撰稿)