

“两手抓”方针,围绕保稳定,促发展的要求,加强党建工作,深入推进精神文明创建活动,企业呈现出蓬勃的生机与活力。2004年公司再次荣膺文明行业。

加强党风廉政建设。签订《党风廉政建设责任状》,与市检察院共同建立预防职务犯罪联系协调制度,举办“预防职务犯罪”知识讲座,组织六岗以上管理人员和关键岗位人员到景德镇监狱接受警示教育。进一步规范效能监察工作制度,拓展效能监察领域,为高效治企发挥了保驾护航的作用。

狠抓凝聚力工程。继续开展“一个党员一面旗帜”主题教育,并结合企业实际,开展了“五个一”活动,充分发挥党组织的战斗堡垒作用和共产党员的先锋模范作用。全面启动企业文化建设工作,制定景德镇电信2004~2006年企业文化建设推进实施方案,企业文化宣贯工作取得成效,中国电信企业文化的核心理念在公司上下形成共识。加大企业形象的宣传力度,与瓷都晚报社合办了《电信之窗》。狠抓安全生产工作,扎实开展安全生产检查和整治活动,加强车辆安全管理,组织开展《道路交通安全法》培训教育活动,进一步加大防控力度,有力打击了破坏通信设施的犯罪行为。

【举行《“中国瓷都”千年华诞 201 珍藏系列卡》首发式】 10月19日,景德镇市电信分公司举行《“中国瓷都”千年华诞 201 珍藏系列卡》首发式暨“中国电信卡”卡展。占勇副市长及市政府有关部门领导出席了发布式。

这套《“中国瓷都”千年华诞 201 珍藏系列卡》是继《京剧脸谱》之后,景德镇电信再次以瓷都千年华诞为题材限量发行的“城市名片”,由虞国庆代市长作序,分为“瓷都赞歌”、“千年陶瓷”、“陶瓷古迹”、“御窑古韵”、“千年窑火”、“多元文化”、“瓷都瓷韵”和“园林城市”八个系列。

此次活动是景德镇市千年华诞庆祝活动的一个重要组成部分,它通过“电话卡”这种载体把千年瓷都所积淀的陶瓷文化精华浓缩在方寸之中,传播四方,从通信文化层面宣传景德镇,传承了千年陶瓷文明,同时充分体现了瓷都电信企业文化建设和经营创新的丰硕成果。

为了永久纪念瓷都走过千年,首发式上景德镇市电信分公司还向景德镇市档案馆赠送了第1004套,向陶瓷博物馆赠送了第1000套珍藏系列卡。

【“同城游”网络游戏风靡瓷城】 6月,由景德镇市电信分公司与杭州逍遥网络有限公司合作开发的“同城游”网络游戏正式推出。

同城游是一项具有本土特色的互联网应用项目,它的推出为广大宽带用户提供了一种崭新的娱乐方式,不仅年轻的网民喜欢玩,而且还吸引了一大批中年人等非上网主流人群的喜爱。同时,还出现其他运营商的宽带用户纷纷转网的现象。在全市各个网吧里可以看到,“同城游”异常火爆,大有取代大型网络游戏之势。

由于景德镇市牌类游戏打法多样、计分规则繁杂,在“同城游”项目的开发过程中,景德镇市电信分公司技术人员做了大量的信息收集整理工作,并与游戏开发方在技术上进行了多次的交流和探讨,对“同城游”进行不断的修改完善,努力将“同城游”打造成具有瓷都本土特色的多功能游戏平台。同时,该公司还投入近10万元购置了高档游戏专用服务器,保证了游戏运行的高效和稳定。(余璆撰稿)

移动通信

【概述】 2004年,景德镇移动通信公司围绕“我为‘五一’劳动奖状添光彩”的奋斗目标,紧扣发展主题,切实转变观念,深耕“服务与业务双领先”战略,实施“强身健体”工程,掀起了新一轮创业高潮。

企业发展取得新业绩。2004年,景德镇移动业务发展呈现良好态势,各项经营指标不仅完成了省公司下达的基本目标和挑战目标,而且还圆满完成了奋斗目标,整体发展为近年最好。收入和利润增长超地方GDP十多个百分点,位居当地通信行业之首,公司绩效考核实现重大突破,首次达到了优秀企业的标准,顺利实现从“优良企业到优秀企业”的历史跨越。

思想观念有了新转变。面对严峻的市场竞争形势,景德镇移动以转变观念为突破口,在公司上下广泛开展大学习、大讨论活动,员工思想观念有了新转变。破除了“等、靠、要”思想,树立了自强自立、艰苦创业、开拓拼搏的企业精神,树立起对任务负责、对流程负责、对制度负责的观念,公司的运营决策能力、企业执行能力、团队协作能力得到提高,服务支撑意识、求新思变意识、管理制度意识得到加强,为公司年业绩提升打下了坚实的思想基础。

市场竞争取得新发展 以客户差异化需求为出发点,精心塑造“全球通”、“神州行”和“动感地带”三个形象鲜明的业务品牌,满足了客户的多层次需求;新建经营单位主营业厅、自有标准化营业厅,改造自建他营网点形象,提升了渠道掌控能力;与市医院、宾馆、饭店建立特约商户关系,为全球通 VIP 客户提供了便利、优惠、优质的延伸服务。以客户感知为依据,开展丰富多彩的品牌营销、真情回报、客户服务活动,建立了情感凝聚市场的营销模式。公司提前 2 月完成新业务和新增客户的奋斗目标,并在本市通信行业的行风评议工作中,取得了第一名的好成绩。

网络运营取得新优势通过 GSM 八期、折闲补点工程,景德镇移动网络覆盖优势持续领先;通过网络优化升级、设备预检预修,保证了网络的安全稳定运行,在网络质量考核和第三方网络测试中,景德镇移动考核成绩名列全省前茅;通过合理调配网络资源,制定科学的通信保障预案,公司圆满完成了节假日、瓷都“置镇千年”庆典系列通信保障工作,受到社会各界广泛赞誉,取得了良好的经济效益和社会效益;通过技术革新和管理创新,公司较好地解决了电力供应短缺问题;通信保障保持领先水平。

管理创新得到新深化。公司强化调研分析,优化组织结构和管理流程,企业管理日趋精细化、合理化。严格遵守会计规范,主动配合市场运作,稳步启动全面预算管理,积极实施财务 MIS 项目,切实抓好营业稽核,较好规避了财税风险,财务管理继续深化;完善绩效考核体系,全面实施并轨管理,建立统一的员工上升通道,拓宽了聘用工管理思路,基本实现了公平衡量所有员工价值,人力管理实现突破;通过开展读书活动,交流活动,培训活动、竞赛活动,学习型组织开始创建。

文明建设展现新风貌。公司充分发挥企业党组织的政治核心作用,按照“三个代表”要求,认真贯彻落实党风廉政建设责任制,先后开展《两个条例》、保持共产党员先进性、十四届六中全会精神等学贯活动,提高公司管理层的思想政治水平和经营管理能力,并积极吸纳优秀员工、聘用工充实党员队伍,党员人数已发展到 65 名。围绕企业中心工作,公司切实抓好综合治理、纪检监察、工会工作及企业文化建设,企业核心能力进一步增强。

2004 年,在各种“争先创优”竞赛活动中,公司取得了各种荣誉。

- 获全省系统内业务支撑网综合考评优胜单位;
 - 获全省系统内互联互通一等奖;
 - 获全省系统内维护规程竞赛二等奖;
 - 获全省系统内服务质量综合考评二等奖;
 - 获全省移动通信思研成果优秀组织奖;
 - 评为省级“文明单位”;
 - 评为市“双创先进集体”;
 - 荣获“市社会综合治理先进单位”称号;
 - 荣获“市消防工作先进单位”称号。
- 乐平市分公司评为市级“文明单位”;
- 市 1860 组、浮梁朝阳路营业厅被团市委授予“青年文明号”称号。

【做好千年华诞通信服务与保障】 景德镇移动建立了一把手负责制,加强对通信保障工作的领导,申请了千年华诞专项资金近千万元,全面提升网络质量,先后紧急增强和提高了昌江广场、开门子大酒店、陶瓷城、市区西山湖宾馆、财富大厦、裕隆酒店、新昌江大酒店、瑶里、高岭、汪湖等重点地区的网络服务,并调配省公司应急通信车 2 次(为同一活动调用 2 次通信应急车,在全省尚属先例),较好满足了活动期间的通信需求。同时,开通“千年华诞”专项服务,提高外来客户满意度,如:为外地移动客户,免费发送景德镇地区天气预报,提供火车站、机场等场所的规范服务,在活动场所及客户驻地设置 VIP 专席,进行上门服务等等。良好的通信服务,一流的通信品质,深受社会各界广泛好评。

【所属县分公司有了自己的办公场所】 6 月 6 日,浮梁移动通信楼正式破土动工,开工建设的浮梁移动通信综合楼及附属建筑总占地面积 12.19 亩,主楼建筑面积 1626.36 平方米,预计 2005 年年初竣工。9 月 26 日,乐平移动顺利乔迁至乐平市珠海东路街心花园东侧的新楼办公,该楼占地面积 1719.82 平方米,建筑面积 2084.2 平方米,是集生产办公营业于一体的移动通信综合楼。乐平、浮梁移动通信综合楼的建设和使用,标志着景德镇移动彻底结束了无自有办公场所的时代,而且即将投入使用的主营业厅,均达到三星级以上规格,将为景德镇移动进一步深化“服务与业务领先”战略,做好城乡营销服务,奠定坚实基础。

【做好互联互通工作】 为确保网间互联互通,给客

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