



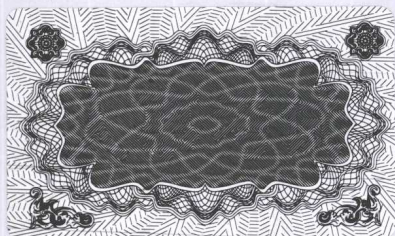
2009 年版

全国经济专业技术资格考试用书

邮电经济

专业知识与实务

【中级】



全国经济专业技术资格考试用书编写委员会 编写
中国人事出版社

全国经济专业技术资格考试用书
(2009 年版)

邮电经济专业知识与实务

(中 级)

主 编

黄秀清

编写人员

苏 静(北邮网院) 张 静 王 颂

吴国英 苏 静(北邮经管院)

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

邮电经济专业知识与实务:中级/黄秀清主编. —北京:中国人事出版社,2009.5

全国经济专业技术资格考试用书:2009年

ISBN 978-7-80189-829-6

I. 邮…

II. 黄…

III. 邮电经济-经济师-资格考核-自学参考资料

IV. F6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 051489 号

2009 年版全国经济专业技术资格考试用书防伪标识识别方法:

1. 将书平端于眼前,旋转 45°,逆光观看,可清晰看到隐藏在图案中的文字“人事考试”。

2. 用手触摸,有细腻而明显的凹凸手感。

出版发行:中国人事出版社

地 址:北京市朝阳区育慧里 5 号,100101

网 址:www.renshipublish.com

经 销:全国新华书店

印 刷:河北零五印刷厂

版 次:2009 年 5 月第一版

印 次:2009 年 5 月第一次印刷

开 本:787×1092 毫米 1/16

印 张:18.5

字 数:464 千字

定 价:45.00 元

人力资源社会保障部人事考试中心举报电话:(010)64401072

中国人事出版社举报电话:(010)84643937

如有印装差错,请与本社联系:(010)84642504

前 言

为做好全国经济专业技术资格考试工作,更好地评价经济专业技术人员的能力和水平,促进经济专业技术人员不断提高业务知识和能力,更好地为经济建设服务,充分体现党的“十七大”和十一届全国人大以来社会经济的发展 and 方针、政策及法律法规的变化,根据原人事部颁布的《经济专业技术资格考试暂行规定》及其《实施办法》(人职发[1993]1号),在认真听取相关单位与应试人员意见的基础上,我们组织专家对全国经济专业技术资格考试大纲进行了重新编写。新版大纲的一个显著变化是,在“考试目的”中说明对知识和能力的要求,对“考试内容”取消了掌握、熟悉、了解的区分。

为更好地为广大应试人员服务,帮助广大应试人员正确理解新版考试大纲的精神,掌握考试的基本内容和要求,我们组织专家根据新版大纲重新编写了经济专业技术资格考试用书,供广大应试人员和有关人员复习参考。

书中疏漏及不足之处,恳请指正。

人力资源和社会保障部

人事考试中心

二〇〇九年四月

考 试 说 明

为帮助广大应试人员熟悉全国经济专业技术资格考试的内容和要求,特作如下说明:

〔考试性质〕 全国经济专业技术资格考试属标准参照性考试。本考试成绩合格者,获得相应级别的经济专业技术资格,表明其具备担任相应级别的经济专业技术职务的专业水平和能力。本资格全国范围内有效。

〔考试方式〕 全国经济专业技术资格考试采用笔试。

〔考试级别〕 全国经济专业技术资格考试设置两个级别:经济专业初级资格和经济专业中级资格。初级资格含经济专业技术职务中经济员和助理经济师任职资格;中级资格指经济专业技术职务中经济师任职资格。

〔考试专业〕 全国经济专业技术资格考试共分工商管理、农业、商业、财政税收、金融、保险、运输、人力资源管理、邮电、房地产、旅游、建筑 12 个专业。其中运输分公路、水路、铁路、民航 4 个子专业。

〔考试科目〕 全国经济专业技术资格考试设两个科目:

一、经济基础知识。此科目为公共科目,初级涵盖经济学基础、财政、货币与金融、管理学、市场营销和法律等六部分内容;中级涵盖经济学、财政、货币与金融、统计、会计和法律等六部分内容。

二、专业知识与实务。考生可从前述 12 个专业中任选 1 个专业(或子专业)报考。

〔试卷题型题量〕 全国经济专业技术资格考试试卷题型题量如下:

经济基础知识(初、中级)试卷题型为单项选择题和多项选择题,各级别题型的题量分布均为:单选 70 题,多选 35 题,试卷总题量为 105 题。

专业知识与实务(初、中级)试卷题型为单项选择题、多项选择题和案例分析题。各级别题型的题量分布均为:单选 60 题,多选 20 题,案例分析 20 题,试卷总题量为 100 题。

〔考试时间〕 全国经济专业技术资格考试在一天内进行,上午进行专业知识与实务科目考试,下午进行经济基础知识科目考试,时间均为 150 分钟。

目 录

考试大纲	(1)
第一章 通信产业发展概述	(11)
第一节 通信产业的经济特征	(11)
第二节 通信产业的发展趋势	(17)
第三节 通信业与社会信息化	(18)
第二章 通信市场及竞争	(29)
第一节 通信市场结构	(29)
第二节 通信市场竞争行为分析	(37)
第三节 市场绩效评价	(41)
第三章 电信管制	(48)
第一节 电信管制概述	(48)
第二节 电信普遍服务管制	(52)
第三节 电信市场准入管制	(55)
第四节 电信网间互联管制	(58)
第五节 其他管制内容	(60)
第四章 邮政管制	(66)
第一节 邮政管制概述	(66)
第二节 邮政普遍服务管制	(71)
第三节 邮政专营管制	(74)
第四节 邮政市场准入管制	(77)
第五节 邮政资费管制	(81)
第六节 邮政服务质量管制	(82)
第五章 电信通信网络与业务	(88)
第一节 电信通信网络概述	(88)
第二节 电话通信网络与业务	(91)
第三节 数据通信网络与业务	(94)
第四节 移动通信网络与业务	(100)
第六章 邮政通信网络与业务	(110)
第一节 邮政通信网络管理	(110)
第二节 邮政通信三流合一及未来发展趋势	(117)
第三节 邮政通信业务管理	(119)
第七章 通信成本	(129)
第一节 通信成本概述	(129)
第二节 通信企业成本特点	(135)
第三节 通信成本的测算	(137)

第八章 通信资费理论及定价实践	(145)
第一节 通信资费理论基础	(145)
第二节 通信资费结构理论	(146)
第三节 通信资费水平的确定	(151)
第九章 通信业投资与融资	(164)
第一节 通信业投资理论	(164)
第二节 通信投资项目的经济效益分析	(166)
第三节 通信业融资理论	(174)
第四节 通信业融资实务	(178)
第十章 通信服务营销	(183)
第一节 通信服务营销概述	(183)
第二节 服务质量管理	(187)
第三节 服务人员与顾客	(191)
第四节 服务过程与有形展示	(196)
第十一章 电信企业运营管理与运营支撑系统	(202)
第一节 电信企业运营管理	(202)
第二节 电信企业运营流程框架	(204)
第三节 电信运营支撑系统	(207)
第十二章 通信项目管理	(216)
第一节 项目管理概述	(216)
第二节 项目管理的主要内容及方法	(220)
第三节 项目管理在通信业的应用	(233)
第十三章 邮政法律制度	(240)
第一节 国际邮政法律规范	(240)
第二节 我国现行的邮政法律规范	(243)
第三节 《邮政法》的修订	(248)
第四节 《邮政法(修订草案)》的主要内容	(253)
第十四章 电信法律制度	(266)
第一节 国际电信法律制度	(266)
第二节 我国电信法制建设	(272)
第三节 《电信条例》的基本内容	(273)

考 试 大 纲

第一章 通信产业发展概述

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否掌握通信产业的经济特征,了解通信产业经济特征对通信业经营和发展带来的影响;掌握有关产业的形成和发展、通信产业的产业属性;了解通信业的发展趋势;掌握信息化的含义及社会信息化的测算方法,能够通过指标及指标体系分析社会信息化的程度,了解各指标的含义,同时充分认识到通信业在社会信息化中的重要作用。

考试内容

(一)通信产业的经济特征

产业和通信产业的含义,现代通信产业所包含的内容;产业分类理论的发展,马克思的两大部类理论,三次产业分类法的内容,四次产业分类法及其提出背景;通信产业的产业归属;通信产业的产业经济特征;生产的网络性及其表现形式;产品的服务性的表现形式及其现实意义;规模经济性的具体含义及其现实意义;范围经济性的意义及在通信业的具体表现;网络外部性的意义及特点。

(二)通信产业的发展趋势

通信产业融合和分化发展趋势;通信产业融合与分化的表现形式及其特点;电信全球化的含义;通信全球化的表现形式。

(三)通信业与社会信息化

信息化的内涵,信息化包含的层次及企业信息化、产业信息化、国民经济信息化与社会信息化的含义;社会信息化程度的测算方法及其重要意义;波拉特的劳动力结构法及其特点;日本的信息化指数法以及该指标体系所包含的四个个体指标的含义、具体内容;信息化指数法的特点及现实意义;我国信息化指标体系的建设情况和具体内容。

信息化发展战略,美国信息高速公路计划的主要内容及其提出的背景及重大意义;日本的 e-Japan、u-Japan 计划的基本内容;韩国的国家信息化基本计划;我国信息化发展战略,党的十六大和十七大对发展信息化的要求。我国《2006 年—2020 年国家信息化发展战略》提出的信息化发展战略目标和当前及未来信息化发展的九大战略重点。

现代通信业与社会信息化之间的关系;通信业在信息化中的地位及其贡献。

第二章 通信市场及竞争

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否了解产业组织理论中市场结构影响企业的竞争行为,企业的竞争行为影响市场绩效的基本逻辑关系;是否掌握市场结构的含义以及市场结构的种类,影响市场结构的主要因素,以及测算市场集中度的主要方法和相关指标;是否了解企业在市场中的竞争行为及其影响,以及评价市场绩效的方法和相关指标;是否了解世界电信市场和邮政市场的发展趋势,以及我国包括邮政业务市场、电信业务市场在内的通信市场的竞争格局。

考试内容

(一) 通信市场结构

通信市场的核心功能是通信产品和服务的交换,通信市场的两个核心要素是产品要素和地理区域要素。

世界电信市场的发展趋势是:开放竞争、产权变革、全球化趋势、融合发展和需求多样化。世界邮政市场的发展趋势是:商业化经营、市场竞争范围逐步扩大、业务市场向国际扩展。

市场结构是企业市场关系的特征和形式;经济学中市场结构的四种基本类型及其特点;影响市场结构的主要因素包括市场集中度、进入壁垒和退出壁垒、产品差异化,各因素的基本含义及其对市场的影响;行业集中度和 HHI 指数的计算方法。

发达国家电信市场结构的变化和造成这些变化的原因;我国电信市场结构及竞争状况;邮政通信市场结构的变化趋势。

(二) 通信市场竞争行为分析

市场行为的基本概念,企业的市场行为受到企业所处市场结构的状态和特征的制约,反过来,市场行为也作用于市场结构,影响和改变市场结构的状态和特征;电信网络运营企业,在定价行为、销售行为以及企业兼并等方面采取的竞争行为及各种竞争行为对市场竞争状况的影响;交叉补贴、垂直价格挤压、掠夺性定价、限制性定价、价格卡特尔、价格战、搭配销售和捆绑销售、广告行为、锁定客户等概念的基本含义;企业兼并的基本含义和企业兼并的三种主要方式。

(三) 市场绩效评价

产业组织理论中,哈佛学派在认识市场结构、市场行为和市场绩效三者之间相互关系的问题上经历的三个过程。长期来看,市场结构、市场行为和市场绩效之间的关系。

市场绩效指的是在特定的市场结构和市场行为条件下市场运营的效果,也表示最终实现经济活动目标的程度。产业经济学在评价市场绩效时采取的主要指标;评价产业资源配置效率的主要指标。利润率指标、勒纳指数和贝恩指数的基本概念、运用条件及其运用局限性;产业规模结构效率的衡量方法和具体内容;企业内部效率以及“X-低效率”的含义,造成“X-低效率”的原因和表现形式;产业技术进步是指产业内发明、创造和技术转移,反映的是一种动态的经济效率,企业规模对产业技术进步影响的不同观点,市场结构和产业技术进步的关系;通信市场绩效的综合评价。

第三章 电信管制

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否掌握电信管制的概念、管制的原因、目标和原则以及我国电信管制的发展变革历程;是否了解电信管制的主要内容,我国对普遍服务、市场准入、网间互联等主要电信管制问题所采用的管制方式和措施;并检验报考人员是否能够运用相关的概念和方法分析实际问题。

考试内容

(一) 电信管制概述

电信管制的概念,在电信市场从垄断走向竞争的过程中,仍有必要实施电信管制的原因;电信管制的目标和原则;电信管制的主要任务是处理电信业中一些不能依靠市场机制解决的问题,以及涉及消费者权益和国家利益与安全的问题,管制手段包括行为干预和结构干预两个方面;电信管制的主要内容包括普遍服务管制、市场准入管制、网间互联管制、电信资费管制、

电信资源管制、服务质量管制、安全管制、技术标准与设备准入管制;我国的电信改革历程及改革措施对电信发展的意义。

(二) 电信普遍服务管制

电信普遍服务的概念和目标;对电信普遍服务内容的定义包括接入类型和业务类型两个方面;世界各国采用的促进电信普遍服务的机制主要有4种:强制普遍服务义务、交叉补贴、接入亏损补偿和普遍服务基金,其中电信普遍服务基金通常被认为是最有效的方法;有效的电信普遍服务基金的特点;我国在垄断时期和竞争时期电信普遍服务政策的内容和实现方式,我国电信普遍服务政策内容上的发展趋势。

(三) 电信市场准入管制

电信市场准入管制的目标是寻找规模经济和竞争活力的合理协调点;电信市场准入管制主要通过电信业务经营许可证制度实现,许可证可分为单个特定经营许可证和总体授权型许可证两类,许可证发放程序大致分成资格审定和选择程序两个步骤;许可证制度实践中需要注意的主要问题;我国电信业务经营许可证的类别和发放程序。

(四) 电信网间互联管制

电信网间互联的概念,电信网间互联对于用户和电信运营商的重要意义,电信监管机构需要实施网间互联管制的原因;电信网间互联管制的目标是促进不同企业之间实现网络互联,并监督和维护互联通信质量;网间互联管制应遵循的基本原则;我国电信网间互联的发展情况和主要管制措施。

(五) 其他管制内容

我国电信资费管制、电信资源管制、电信服务质量管制、电信安全管制、电信技术标准与设备准入管制的内容。

第四章 邮政管制

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否能够掌握邮政管制的基本知识;是否了解我国邮政管制机构的发展历程,并熟悉当前邮政管制机构的组成和职能,是否了解国外邮政管制的机构设置情况;是否掌握邮政普遍服务管制、邮政专营管制、邮政市场准入管制、邮政资费管制和邮政服务质量管制所包含的主要内容。

考试内容

(一) 邮政管制概述

邮政管制的概念和目的;邮政管制的必要性;我国邮政管制机构的组成;国外邮政管制机构的形式及主要职责;邮政管制的主要内容。

(二) 邮政普遍服务管制

各国通用的邮政普遍服务的定义及邮政普遍服务的四个基本要素;我国邮政普遍服务的特点和邮政普遍服务的范围;邮政普遍服务的管制;我国邮政普遍服务的管制措施。

(三) 邮政专营管制

邮政专营制度;我国邮政专营的法律规定及实行邮政专营的必要性;国外邮政专营的管制;我国邮政专营的管制。

(四) 邮政市场准入管制

市场准入制度的概念;WTO《服务贸易分类表》中对邮政业寄递业务的分类;公共邮政服

务的市场准入承诺,快递服务的市场准入承诺;国外邮政市场准入管制模式;我国邮政市场准入管制的内容。

(五) 邮政资费管制

邮政资费的内涵;部分国家邮政资费管制的内容;我国邮政资费管制。

(六) 邮政服务质量管制

邮政服务质量的内涵;邮政服务质量管制的内容。

第五章 电信通信网络与业务

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否掌握电信网的概念、组成、分类、功能结构和发展趋势;是否了解电话网的概念、组成、结构和主要业务;数据通信网的概念、分类,互联网的概念、特点、地址结构、典型构成、发展趋势和主要业务;移动通信网的组成、结构、主要技术和业务,并检验报考人员是否能够结合实际问题应用相关的概念。

考试内容

(一) 电信通信网络概述

电信网的基本功能和组成,一个完整的电信网由硬件和软件组成,各组成部分的主要功能。

电信网的功能结构。电信网可从垂直和水平的角度分析其功能结构,从垂直结构上,可以把电信网分成应用层、业务网和传送网,此外还包括支撑网;从水平结构上,可分为用户驻地网、接入网和核心网。

电信业务与网络的发展趋势;全业务经营的概念与特点;三网融合的概念;下一代网络 NGN 的概念与特点。

(二) 电话通信网络与业务

电话网的概念与组成;我国长途电话网的结构,两级长途交换中心的功能;本地电话网的概念和服务范围;国际电话网的概念和构成;电话网的发展;主要电话业务的功能和实现方式。

(三) 数据通信网络与业务

数据通信网络的概念,分组交换网、DDN、帧中继网各自的主要特点;互联网的概念与特点;TCP/IP 协议的结构;互联网的地址结构、常用互联设备、互联网的结构、典型构成及其发展;分组交换网、DDN 和帧中继网提供的基本数据业务;互联网接入业务的几种实现方式,主要的互联网应用业务和服务支持类业务。

(四) 移动通信网络与业务

移动通信系统的一般组成,移动通信系统的主要类型;蜂窝移动通信系统的发展历程和一般构成;GSM 与 CDMA 的技术特点;3G 的基本概念、目标和技术标准;移动通信的基本业务、主要智能业务及其特点,移动数据业务的类型。

第六章 邮政通信网络与业务

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否掌握邮政通信网、邮政实物传递网、邮政综合计算机网、邮政金融计算机网及其网络管理的知识;是否了解邮政通信三流合一的优势及未来发展战略和发展趋势;是否掌握邮政业务体系的构成,是否熟悉邮政物流、电子邮政业务的发展情况;是否掌握邮政通信服务水平管理所包含的内容。

考试内容

(一) 邮政通信网络管理

邮政通信网是邮政系统的物质技术基础,是实现邮政服务的技术手段,邮政通信网是由实物传递网和综合计算机网两部分组成的,从功能层次上可划分为物理网络、业务规范和运行控制体系三部分。

邮政实物传递网是由邮政营业、投递局所及设施、邮件处理中心和邮路,按照一定的原则和方式组织起来的,在控制系统的作用下,遵循一定运行规则传递邮件的网络系统;目前我国实物网实行的是邮区中心局体制,并以此为基础组成分层次的邮政网,实行三级管理。

邮政综合计算机网是采集、处理、传输、应用、存储信息的智能网络,它由物理网络和软件系统两大部分组成;邮政综合计算机网的广域网的各级节点的构成,各层网络的构成;邮政综合网应用系统具有全部邮政业务功能,由若干个子系统组成,分为邮务类、金融类、电子商务类和基础类;建立功能强大的网络管理系统,保持综合网运转的稳定性。

邮政金融计算机网是在综合网通信平台和公用电信网的基础上,由邮政金融业务专用的终端和各级业务处理中心组成的专用业务网络,业务主要包括全网性基本业务和区域性延伸业务。

(二) 邮政通信三流合一及未来发展趋势

邮政行业的信息化建设围绕着贯穿邮政业务的三条主线——信息流、资金流和物流进行,针对这三条主线,中国邮政拥有相应的邮政综合计算机网、邮政金融计算机网和邮政实物传递网三大支撑网络,依托行业优势,寻找新的业务增长点,使邮政业务步入信息化、网络化时代。

(三) 邮政通信业务管理

邮政业务体系包括邮务类业务、速递物流类业务、邮政金融类业务三大板块;邮务类业务主要包括函件、包裹、电子信函、机要通信、报刊发行、集邮和代办信息类业务;速递物流类业务和邮政金融类业务属于竞争激烈的业务。

邮政物流基本业务根据用户需求,可分为一体化物流业务和环节性物流业务,结合邮政开展物流业务的优势,邮政介入物流服务,应采取以综合物流代理为主的第三方物流运作模式。

电子邮政是指在邮政实物传递网、邮政综合网和金融网“三网”的基础上,采用信息技术和网络技术向社会提供的新型邮政服务,根据我国的情况,电子邮政具体包含传统业务电子化和邮政电子商务新业务两部分,形成五类具体业务。

邮政通信服务水平管理具体包括服务网点、经办业务种类和对外营业时间、服务方式、通邮条件和投递深度、邮件传递频次和时限等五个方面的内容。

第七章 通信成本

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否了解成本的一般概念及通信行业研究成本的不同角度;是否掌握通信业常用到的成本概念和内容、通信企业成本特点、通信成本测算的目的、通信成本测算的途径以及通信企业常用的成本测算方法。

考试内容

(一) 通信成本概述

成本的一般概念;通信行业研究成本的不同角度;会计成本、经济成本、工程成本的含义和内容;短期成本和长期成本的差别;流量敏感成本、流量不敏感成本、增量成本和长期增量成本

的含义;通信业务成本、接入成本、网元成本的概念;通信接入成本包括的内容,网元成本的作用,非绑定网络元素概念和划分非绑定网络元素的原因。建设成本、运营成本、租用成本和资金成本的概念。

(二)通信企业成本特点

通信企业成本特点主要体现在:没有原材料耗费项目、固定成本比重相对较大、单项业务成本核算困难、服务区域及用户密度对成本影响大。形成这些特点的原因,结合这些特点分析通信企业运营中成本管理方面的实际问题。

(三)通信成本的测算

通信成本测算的目的;通信成本测算的三种途径:自上而下、自下而上以及标杆法或从外向内;三种方法的适用条件。

通信企业成本测算的主要方法包括完全分摊成本法和长期增量成本法;国际上常用的完全分摊成本法(FDC)的基本原理;FDC法中公共成本分摊的三种标准以及分摊系数、完全分摊成本的计算公式,运用这些公式处理实际问题;FDC法的优缺点。

长期增量成本法与完全分摊成本法的主要差别;测算长期增量成本时的基本假定;长期增量成本法在运用中的局限性;成本代理模型的基本内容及其在实际应用中的优缺点。

第八章 通信资费理论及定价实践

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否掌握通信资费、通信资费体系及分类;电信业务资费结构和邮政业务资费结构理论;通信总体业务资费结构的发展趋势;交叉补贴和资费再平衡的含义和原因。通信资费定价主体及定价目标;通信企业定价以及政府定价和资费管制的影响因素;最优定价和次优定价;政府管制定价的两种方法;通信企业定价的三种主要方法。

考试内容

(一)通信资费理论基础

通信资费、通信资费体系的概念,按照不同的分类方式,通信资费体系中包含的内容。

(二)通信资费结构理论

通信资费结构的概念,单项业务资费结构和总体业务资费结构的含义;电信业务资费结构中线性资费和非线性资费的概念及其包括的具体内容;邮政业务资费结构的两种主要方式:均一资费制和递进邮资制的具体内容。

通信总体业务资费结构的发展趋势;交叉补贴的概念,历史上通信业允许交叉补贴存在的原因,当前交叉补贴对市场竞争的危害以及WTO《基础电信协议》中针对交叉补贴问题的规定;“资费再平衡”的原因和具体内容。

(三)通信资费水平的确定

通信企业定价目标和政府对通信企业定价干预的目的;通信企业定价的影响因素包括:成本(利润)因素,市场需求因素,市场竞争因素,法律和政策因素等;政府定价和实施资费管制的影响因素包括:产品和市场结构因素,分配公正因素和信息约束因素。

在自由竞争市场条件下,竞争性企业按照边际成本定价,是实现资源配置达到帕累托效率的最优定价方法;电信企业无法实现最优定价的原因;成本分摊定价、平均成本定价和拉姆塞定价的概念及相关内容;政府管制定价的两种方法,A-J效应的含义以及产生的原因。

通信企业可以运用的三种定价方法;成本导向定价法中成本加成定价法、目标利润定价法

和边际贡献定价法的概念和计算方法;需求导向定价法中购买者理解价值定价法和需求差别定价法的内容;竞争导向定价法中跟随定价法和主动定价法的特点。

第九章 通信业投资与融资

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否掌握通信业投资的基本理论,通信业投资的特点,通信投资项目经济效益分析的理论基础,通信投资项目经济效益分析的评价指标和方法,通信业的融资渠道与融资方式,通信业融资实务等知识。使报考人员能够运用投资项目经济效益评价的指标和方法,对通信投资项目的经济效益进行分析和评价。

考试内容

(一)通信业投资理论

投资的概念,投资的四大要素,包括投资主体、投资客体、投资目的和投资方式;投资的分类方法,包括直接投资、间接投资的概念及区别,长期投资、短期投资的概念及区别;通信业投资的特点。

(二)通信投资项目的经济效益分析

投资效益的实质,投资项目经济效益分析的基本原理,现金流量的基本内容,资金时间价值的含义及衡量尺度,资金时间价值的复利转换公式。

通信投资项目经济效益分析的评价指标的分类,静态评价指标、动态评价指标的区别,投资利润率、投资利税率、静态投资回收期等静态指标的含义与计算;动态投资回收期、净现值、净现值率、内部收益率等动态指标的含义、计算及评价标准,净现值、净现值率和内部收益率等指标间的区别和联系。

(三)通信业融资理论

通信业的几种融资渠道,包括自筹资金,国家预算内投资,银行资金,国外资金,其他企业投资,公共团体、家庭及个人资金等,我国通信业资金来源的变化情况。

通信业权益性和债务性两大融资方式的基本内容,包括吸收直接投资、发行股票和内部积累以及借款、发行债券和融资租赁的概念及优缺点,近年来我国通信企业融资方式的变化情况。

(四)通信业融资实务

我国电信业融资的基本情况,包括中国移动、中国电信、中国联通和中国网通的海外上市融资情况,我国电信企业在海外上市融资的作用。

我国邮政企业的融资实践情况。

第十章 通信服务营销

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否掌握通信服务的特点,通信服务的特殊性给通信服务营销工作带来的挑战,通信服务营销三角形,通信服务营销组合的特殊性;通信服务质量及特点,服务质量的评价标准,服务质量差距模型以及各种差距产生的原因;服务利润链的构成和各环节的关系;顾客满意度的概念,影响顾客满意度的因素,顾客忠诚度的概念与类型,顾客满意度与顾客忠诚度的关系;关系营销的内涵,关系营销的基本目标,关系营销的策略;服务过程与服务蓝图,通信服务有形展示。使报考人员能够认识到服务营销的特殊性,运用服务营销理论分析和解决实际问题。

考试内容

(一) 通信服务营销概述

通信服务的含义,通信服务的特点,包括无形性、差异性、不可分离性、不可储存性、无所有权转移等;通信服务营销与有形产品营销的不同;服务营销三角形的构成,外部营销、内部营销、互动营销的含义及其相互关系;通信服务营销组合的含义,从“4P”营销组合拓展到“7P”营销组合以及“3R”营销组合。

(二) 服务质量管理

通信服务质量的含义,技术质量与功能质量的含义,通信服务质量的特点;服务质量的评价标准,包括可感知性、可靠性、反应性、保证性和关怀性;服务质量差距模型,包括:管理者认识上的差距、服务标准的差距、服务提供的差距、服务沟通的差距以及顾客差距,各种差距产生的原因。

(三) 服务人员与顾客

服务利润链的构成以及服务企业、员工、顾客与利润的关系;顾客满意度的概念,影响顾客满意度的因素,顾客忠诚度的概念,顾客忠诚度的类型,顾客满意度与顾客忠诚度的关系;关系营销中所指的各种关系及关系营销的内涵,关系营销的基本目标,关系营销的基础与关系营销的策略。

(四) 服务过程与有形展示

服务营销系统的构成,服务蓝图的概念,服务蓝图的四个活动区域和三条分界线,即顾客活动、前台活动、后台活动和支持性活动四个活动区域,互动分界线、可视分界线和内部互动分界线三条分界线,服务蓝图的作用;服务有形展示的含义,服务有形展示的构成要素,服务有形展示的作用。

第十一章 电信企业运营管理与运营支撑系统

考试目的

通过本章内容的测量,了解应考人员是否掌握电信企业运营的概念、电信企业运营环境、电信企业运营的主要流程;是否了解电信运营支撑系统(OSS)的概念、作用、构成及其各部分功能;并检验应考人员是否能够运用相关的概念分析电信运营管理的实际问题。

考试内容

(一) 电信企业运营管理

运营管理的概念与发展;电信企业运营环境的变化对运营管理提出的新要求;电信企业运营管理的研究与发展。

(二) 电信企业运营流程框架

TMF推出的eTOM模型的整体框架包括三个大的流程域:运营流程域,战略、基础设施与产品流程域和企业管理流程域,其中运营流程域是核心;eTOM所定义的端到端纵向流程群组 and 横向功能流程群组以及它们之间的关系。

运营流程域中包含业务开通、业务保障、业务计费以及运营支持与就绪四个运营纵向流程群组,同时有四个支撑运营流程的功能流程群组——客户关系管理、服务管理与运营、资源管理与运营、供应商/合作伙伴关系管理,各个流程群组的主要功能。

(三) 电信运营支撑系统

电信运营支撑系统(OSS)的起源、概念和作用;广义的OSS包括面向电信网络和设备维护的后台支撑系统,还包括面向业务和客户的前台支撑系统,涵盖电信运营企业的整个业务流程。

OSS的构成一般而言包括网络与资源管理系统、营业系统、计费账务系统、客户服务与客

户管理系统以及经营分析系统,各个组成系统的主要功能;OSS的新发展。

第十二章 通信项目管理

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员是否了解和掌握通信项目管理的基本知识;掌握项目管理相关概念、主要内容及常用方法;掌握通信项目管理的特点及内容。

考试内容

(一)项目管理概述

项目的概念与特征,包括项目具有一个独特目的,临时性,需要使用各种不同领域的资源,要有一个发起人并具有不确定性等属性;项目的三项约束条件即范围、时间和成本;项目管理的概念;项目生命周期的内容及特征;项目管理五大过程组的内容,包括项目启动、计划、实施、控制和项目收尾;项目管理的九大知识领域,即:项目综合管理、项目范围管理、项目时间管理、项目费用管理、项目质量管理、项目人力资源管理、项目沟通管理、项目采购管理和项目风险管理。

(二)项目管理的主要内容及方法

项目范围管理的主要内容,WBS的含义及作用,创建WBS的主要方法;项目时间管理的主要内容,项目时间管理中的活动排序,项目网络图的概念及绘制方法,绘制网络图的基本原则;甘特图方法的作用与特点,关键路径法的主要内容,最早开始时间和最早结束时间、最迟开始时间和最迟结束时间、总时差及自由时差的含义和计算方法;缩短项目进度的技术。

活动历时估算主要有专家判断、类比估计及概率时间估计法。概率时间估计法的应用,乐观时间、悲观时间和最可能时间的含义;期望工期、方差和标准差的计算,据此估计项目完成时间的计算方法。

项目费用管理的主要内容,成本估算的几个主要方法及各自的特点;成本控制的主要内容,挣值法的内容及应用,计划值、实际成本和挣值的含义及计算方法;成本偏差、进度偏差、成本执行指数和进度执行指数的含义及应用。

项目质量管理及其内容。

项目人力资源管理的内容,马斯洛的需求层次理论及在通信行业的应用特点;赫茨伯格的双因素理论的内容、特点及其应用;威廉·大内的Z理论的内容及其特点。

项目沟通管理的基本内容。

(三)项目管理在通信业的应用

通信项目管理的特点,通信项目管理存在的主要问题及解决方法。

第十三章 邮政法律制度

考试目的

通过本章内容的测查,了解报考人员对国际国内邮政相关法律法规主要内容的掌握程度,并检验报考人员对邮政立法理论和现实意义的理解。报考人员既应掌握邮政业现行相关法律法规规范的总体框架和基本内容,同时应及时跟踪、掌握修订《中华人民共和国邮政法》的变革趋势。以提高报考人员依法经营管理和依法行政的理论水平和解决实际问题的能力。

考试内容

(一)国际邮政法律法规

国际邮政法律法规,主要指万国邮政联盟的相关法律法规;各国邮政立法涉及的核心内

容;各国关于邮政运营者的法律地位的相关规定;普遍服务制度和邮政专营制度的法律意义及其内容。

(二)我国现行的邮政法律规范

《中华人民共和国邮政法》(简称《邮政法》)的主要内容,包括邮政企业的法律地位、邮政业务及其资费、邮政专营权和专用权、邮政代办合同、通信自由和通信秘密的法律保护、邮件的寄递、邮政运输、邮件的验关和检疫、邮件的查询和损失赔偿、法律责任等。

(三)《邮政法》的修订

我国现行《邮政法》存在的主要问题;修订《邮政法》应遵循的基本原则;修订后的《邮政法》应着重解决的问题,包括改革后邮政的专营范围问题,国有邮政企业的组织形态问题,中国邮政立法模式的形态选择问题和邮政立法目标问题。

(四)《邮政法(修订草案)》的主要内容

修订后的《邮政法》的立法目的;修订后的《邮政法》的主要内容,包括:政企分开后邮政管理部门的监督管理职责、邮政普遍服务的制度和措施、快递业务市场准入的经营许可制度、安全监管的相关制度和措施、邮政业务资费的制定机制、邮资凭证的法律规定、邮件损失赔偿规定、有关法律责任的相关规定。

第十四章 电信法律制度

考试目的

通过本章内容的测查,了解应考人员对国际国内电信相关法律法规的主要内容的了解、熟悉和掌握程度,目的在于促使应考人员加深对电信立法有关理论和现实意义的理解,提高依法经营管理和依法行政的实际水平。

考试内容

(一)国际电信法律制度

《基础电信协议》应遵循的基本原则及主要内容;主要国家电信法律制度概况;各国电信立法中涉及的共性问题。

(二)我国电信法制建设

我国目前的电信法律法规构成,包括法律、行政法规、主要部门规章和规范性文件。

(三)《电信条例》的基本内容

《电信条例》所坚持的基本原则;《电信条例》的立法目的;《电信条例》的调整范围;我国电信管理体制;电信监管的基本原则以及电信业务经营者应履行的基本义务。

电信业务分类;电信业务经营许可管理制度;经营基础电信业务和增值电信业务的规定;关于网间互联互通的原则和相关规定;电信资费制定原则、定价形式及听证会制度;电信资源管理的基本原则、电信资源的分配方式以及使用者的法定义务。

电信服务质量的基本要求以及为集团用户提供服务的相关规定;有关经营者不正当竞争行为的规定;电信普遍服务的规定。

电信建设的行业管理范围及管理主体;电信设施的保障;关于基础电信业务经营者依法从事电信设施建设和向电信用户提供公共电信服务的法律权利规定;电信设备进网许可制度;电信网络安全和信息安全;有关禁止扰乱电信市场秩序的规定;电信用户通信自由的规定;有关国际通信出入口的规定;经营者建立安全保障制度的规定。

违反《电信条例》应当承担的法律责任。