

CATV

# 有线电视 网络管理

孙朝晖 陈焕经 主编

山东大学出版社

# 有线电视网络管理

孙朝晖 陈焕经 主 编

山东大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

有线电视网络管理/孙朝晖,陈焕经主编. —济南:  
山东大学出版社, 2002.8  
ISBN 7-5607-2464-7

I. 有… II. ①孙…②陈… III. 有线电视—电视  
网—管理—细则—汇编 IV. TN943.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 051519 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路 27 号 邮政编码:250100)

山东省新华书店经销

山东青岛胶南印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 5.875 印张 4 插页 132 千字

2002 年 8 月第 1 版 2002 年 8 月第 1 次印刷

印数:1—2100 册

定价:12.80 元

**版权所有,盗印必究!**

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部负责调换













## 编辑委员会

主 编:孙朝晖 陈焕经  
编 委 (以姓氏笔画为序):  
于海涛 邓宁扬 刘天超 刘 军  
杜 军 吴军祺 宋兆挺 张永庆  
张 杰 张晋琪 金永平 单联春  
祝建纲 贺 军 徐法刚 徐朝晖  
徐嘉欣 郭 强 黄德新  
美 编:臧家宝 李 超 李建伟





我国的有线电视网络经过十多年的快速发展,已经成为广播电视事业的重要组成部分,是人民群众获取知识和文化娱乐的重要工具,是入户率最高的国家信息化基础设施。有线电视事业的发展,给广播电视部门带来了良好的经济效益和社会效益。

如何保持有线电视良好的发展势头,不断发展壮大自己,关键是管理。随着高新技术的应用,新的扩展业务和增值业务的不断涌现,业务流程和业务环节的日趋复杂,用户对服务质量的要求越来越高,特别是我国加入 WTO 之后,有线电视网络面临的更加激烈的竞争形势,要求我们尽快提高有线电视管理水平。正如广电总局领导所讲的:“有线电视网络的发展要尽快从量的扩张转移到质的提高上来。”学习和借鉴国内外的先进经验,建立科学的管理模式和高效的运营机制,以管理机制、管理方式和管理手段的创新,全面提升有线电视业务运营水平,努力将有线电视做强、做大。

基于上述认识,青岛广播电视网络传输中心在强化管理方面进行了一些初步思考和探索,从薄弱环节着眼,从基础工作入手,认真总结近年来一些好的经验和做法,根据新形势和任务的要求,不断丰富、完善和创新,形成一些相对完整且行

之有效的管理办法,逐步实现有线电视管理的制度化和规范化。

这次编辑出版的《有线电视网络管理》一书,就是青岛有线各部门,根据各自的业务实际,按照明确职责、目标管理、成本核算、量化考核、工效挂钩的原则,整理修订的一些管理细则,有些内容仅为年度管理考核使用。这次将其整理汇编成册,付印出版,主要是想以此对现有的管理制度进行必要的规范;同时也希望借此机会,取得有关领导、前辈和同行们的指教,我们好继续修改和完善。此书称《有线电视网络管理》,主要是就青岛有线内部而言,大部分文稿未下功夫修改提炼,不当之处,敬请读者指教和谅解。

管理是一项经过长期努力才能见成效的工作,决非一蹴而就、一朝一夕之事。尽快提高有线电视综合管理水平,打造有线品牌,是发展和竞争的需要,也是全体有线电视工作者义不容辞的责任。让我们共同努力,与时俱进,携手创造有线电视事业更加灿烂、美好的明天!

编 者

2002年3月18日



|                       |      |
|-----------------------|------|
| 序 言                   | (1)  |
| 第一章 有线网络行政后勤管理细则      | (1)  |
| 第一节 有线网络办公室岗位职责       | (1)  |
| 第二节 有线网络办公室任务目标       | (7)  |
| 第三节 有线网络办公室考核办法       | (8)  |
| 第二章 有线网络总工办管理细则       | (12) |
| 第一节 总工办岗位职责           | (12) |
| 第二节 总工办任务目标           | (18) |
| 第三节 总工办管理科任务目标和考核办法   | (21) |
| 第四节 总工办网络规划科任务目标和考核办法 | (24) |
| 第五节 总工办设计室任务目标和考核办法   | (27) |
| 第六节 总工办专网协调科任务目标和考核办法 | (29) |
| 第七节 总工办器材科任务目标和考核办法   | (31) |
| 第三章 网络技术管理细则          | (36) |
| 第一节 网络技术部岗位职责         | (36) |
| 第二节 网络技术部考核办法         | (42) |
| 第四章 网络工程管理细则          | (45) |

|            |                                 |              |
|------------|---------------------------------|--------------|
| 第一节        | 工程部岗位职责 .....                   | (45)         |
| 第二节        | 工程部任务目标和考核办法 .....              | (75)         |
| 第三节        | 工程部综合科任务目标和考核办法 .....           | (78)         |
| 第四节        | 工程部维修科任务目标和考核办法 .....           | (81)         |
| 第五节        | 工程部工程管理科任务目标和考核办法 .....         | (86)         |
| 第六节        | 工程部安装科任务目标和考核办法 .....           | (89)         |
| 第七节        | 工程部管网科任务目标和考核办法 .....           | (93)         |
| 第八节        | 工程部线路科任务目标和考核办法 .....           | (97)         |
| 第九节        | 工程部数据科任务目标和考核办法 .....           | (99)         |
| 第十节        | 工程部奖惩规定 .....                   | (102)        |
| <b>第五章</b> | <b>客户服务管理细则 .....</b>           | <b>(106)</b> |
| 第一节        | 客户服务部岗位职责 .....                 | (106)        |
| 第二节        | 客户服务部科室设置及工作任务 .....            | (126)        |
| 第三节        | 客户服务部工作量核算办法 .....              | (126)        |
| <b>第六章</b> | <b>宽带业务管理细则 .....</b>           | <b>(130)</b> |
| 第一节        | 宽带业务部岗位职责 .....                 | (130)        |
| 第二节        | 宽带业务部任务目标和考核办法 .....            | (139)        |
| 第三节        | 宽带业务部专网项目组考核办法 .....            | (142)        |
| 第四节        | 宽带业务部智能社区项目组考核办法 .....          | (144)        |
| 第五节        | 宽带业务部多媒体数据广播项目组考核办法 .....       | (145)        |
| 第六节        | 宽带业务部综合科 Internet 项目组考核办法 ..... | (147)        |
| 第七节        | 宽带业务部综合科电话业务组考核                 |              |



|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 办法.....                   | (149) |
| 第八节 宽带业务部综合科柜台业务组考核       |       |
| 办法.....                   | (151) |
| 第九节 宽带业务部综合科客户管理组考核       |       |
| 办法.....                   | (154) |
| 第十节 宽带业务部综合科车辆服务组考核       |       |
| 办法.....                   | (156) |
| <b>第七章 数字业务管理细则</b> ..... | (159) |
| 第一节 数字业务部岗位职责.....        | (159) |
| 第二节 数字业务部任务目标和考核办法.....   | (162) |
| <b>第八章 网络信息管理细则</b> ..... | (166) |
| 第一节 网络信息部岗位职责.....        | (166) |
| 第二节 网络信息部考核办法.....        | (169) |
| <b>后 记</b> .....          | (178) |

## 第一章

# 有线网络行政后勤管理细则

有线网络办公室是网络的综合行政后勤管理部门,具体负责有线网络的人事、劳资、文秘、档案、车辆管理、固定资产管理、后勤保障、安全保卫、计划生育、对外接待和部门协调等工作。根据工作需要,各岗位职责、任务和考核办法如下。

## 第一节 有线网络办公室岗位职责

### ● 办公室主任岗位职责

在局和有线网络的领导下,主持网络办公室工作,组织处理部门所承担的的人事、劳资、文秘、档案、车辆管理、资产管理、后勤保障、安全保卫、对外接待和部门协调等工作。

### ● 办公室副主任(后勤)岗位职责

1. 协助主任工作,分管部门所承担的后勤保障和管理服务等方面的工作;
2. 分管有线网络车辆的管理、维修维护、费用包干、统计核算和驾驶员的安全教育、业务培训等工作,强化人员和车辆

安全管理措施,保证工作进行;

3. 分管有线网络房产设施及有关固定资产的建设购置、日常管理和维护修缮工作,发现问题及时处理;

4. 分管有线网络职工食堂的管理工作,不断提高饭菜质量,确保饮食卫生;

5. 协助有关领导和部门,做好有线网络辖区安全保卫、防火防盗及社会治安综合治理的考核达标、督促检查等工作,杜绝各种安全责任事故的发生;

6. 分管有线网络的计划生育工作,确保不出现违反计划生育政策问题;

7. 分管有线网络贮水山部分通讯工具的管理和费用包干、统计核算工作,严格控制话费开支;

8. 分管有线网络辖区环境卫生和绿化美化工作,保持环境卫生美观整洁;

9. 组织实施领导安排的其他工作。

## ● 办公室副主任(文秘)岗位职责

1. 协助主任工作,分管部门所承担的文秘、人事、劳资和大楼部分后勤管理服务等方面的工作;

2. 分管有线网络人事劳资管理、养老和医疗保险、职称申报和临时工管理等工作,不断提高工作效率和服务水平;

3. 分管有线网络文秘、来文来电处理和文件、合同、资料的管理工作,及时认真细心,在规定时间内完成各项任务;

4. 分管有线网络有关会议、活动的组织安排和服务工作,周到细致,避免大的疏漏;

5. 分管有线网络来宾接待安排和协调服务工作,有礼有

度,节省开支;

6. 分管有线网络大楼部分通讯工具的管理工作,严格控制话费支出;

7. 分管有线网络值班的组织协调、统计汇总和大楼区域的安全保卫、职工考勤等工作,杜绝辖区内各种安全责任事故的发生;

8. 分管组织有线网络职工体育训练和比赛等事宜,主动建议、有计划地安排好各种职工活动;

9. 组织实施领导安排的其他工作。

## ● 办公室行政科科长岗位职责

1. 根据部门领导的安排,主要分工有线网络房产管理、通讯工具管理、安全保卫等行政后勤方面的工作;

2. 及时起草有线网络房产管理、通讯工具管理、安全保卫等有关制度,提报年度房产建设和维修计划,做好预决算,并按领导要求认真组织实施;

3. 认真做好有线网络房屋新建、改造、维修等有关手续的办理报批和施工组织、现场监理等工作;

4. 积极做好有线网络各站点房产手续的办理工作;

5. 经常对有线网络所辖房产及站点的供电供水供气设施、建筑安全等情况进行检查,报领导批准后,及时做好维修、维护工作;

6. 认真做好有线网络通讯工具的管理,及时为各部门提供电话安装、维修服务,每月公布话费支出,严格控制话费开支;

7. 协助部门领导积极做好安全保卫、车辆管理、美化绿

化、环境卫生及后勤保障等工作。

8. 协助组织有线网络的体育训练、比赛等职工活动；

9. 完成领导安排的其他工作。

### ● 办公室行政科副科长岗位职责

1. 根据部门领导的安排,主要分工有线网络文书、劳资、保险、日常接待、固定资产管理、办公用品领用发放、食堂账务及后勤保障等方面的工作；

2. 认真做好有线网络文件、资料、合同协议的收发归档及印鉴管理工作；

3. 配合有关部门、人员做好有线网络固定资产的登记造册和日常管理；

4. 协助做好有线网络人事劳资管理、养老和医疗保险、职称申报和临时工管理等工作；

5. 认真做好有线网络职工食堂的账务和成本核算工作,协助做好食堂管理；

6. 协助编制办公用品采购计划,做好办公用品的领用发放,厉行节约,严格控制开支；协助做好有线网络车辆燃油管理,每月统计汇总报表；搞好职工考勤及统计汇总等工作；

7. 做好有线网络女工和计划生育等工作,确保不出现违反计划生育政策的问题；

8. 做好有线网络来人来电的接待处理和办公室安全、卫生等内务工作；

9. 完成领导安排的其他工作。