



全国经济专业技术资格考试用书

2006 年版

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

团结出版社

全国经济专业技术资格考试用书

(2006 年版)

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

团 结 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/全国经济专业技术资格考试用书编写委员会编写. —北京: 团结出版社, 2004. 5

ISBN 7-80130-789-5/F·63

I. 邮... II. 全... 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 (2004) 第 030670 号

责任编辑 杨永德

出版: 团结出版社

(北京市东城区东皇城根南街 84 号 邮编: 100006)

电话: (010) 65133603 65238766 85113874 (发行部)

(010) 65228880 65244790 (总编室)

(010) 65244792 65126372 (编辑部)

网址: <http://www.tjpress.com>

Email: 123456@tjpress.com (出版社) 65228880@tjpress.com (投稿)

65133603@tjpress.com (购书) 65244790@tjpress.com (投诉)

经销: 全国新华书店

印刷: 三河东方印刷厂

装订: 三河中门辛装订厂

开本: 787 × 1092 毫米 1/16

印张: 18

字数: 500 千字

版次: 2004 年 5 月 第一版

印次: 2006 年 5 月 (北京) 第三次印刷

书号: ISBN 7-80130-789-5/F·63

定价: 45.00 元 (平)

本书零售电话: (010) 63184323 63184324

通讯地址: 北京市宣武区和平门东街甲 1 号

邮政编码: 100051

人事部人事考试中心举报电话: 69401072

本书发行零售信息公告网址: <http://www.cpta.com.Cn>

(如有印装差错, 请与本社联系)

前 言

为了做好 2006 年度全国经济专业技术资格考试工作，更好地为广大考生服务，根据人事部发布的《经济专业技术资格考试暂行规定》及其《实施办法》，在听取专家及广大考生意见的基础上，我们会同有关出版社对 2005 版的经济专业技术资格考试用书做了修订。

本书的内容结合中国共产党第十六次全国代表大会以来国家关于经济建设的方针、政策及法律法规的变化和经济社会的发展，力求全面系统体现经济专业考生应具备的知识、技能和能力，对考试大纲规定必须掌握的专业知识及理论做了详尽的阐述。

我们希望广大考生通过本书的学习，掌握考试必备知识，并祝愿考生在考试中取得好成绩。书中疏漏及不足之处，恳请指正。

人事部人事考试中心

2006 年 4 月

考 试 说 明

为帮助广大应考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〕 通过全国经济专业技术资格考试成绩合格者获得相应级别的专业技术资格,表明其具备担任相应级别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、建筑等 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由两个科目构成:

一、经济基础知识。此为统考科目,初级包括经济学、财政、金融、管理学、市场营销和经济法六部分内容;中级包括经济学、财政、货币与金融、统计、会计和经济法六部分内容。

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〕 2006 年全国经济专业技术资格考试试卷确定下列题型题量:

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〕 2006 年全国经济专业技术资格考试日期定于 11 月 4 日,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。

邮电经济专业知识与实务考试大纲（中级）

第一章 通信产业概述

考试目的：

通过本章考试，检验考生对通信产业经济特征及各产业经济特征对通信业经营和发展带来影响的了解、熟悉和掌握程度；检验考生对社会信息化的概念、内涵及其计量方法以及通信业在社会信息化中的重要地位与作用、通信产业的发展趋势等知识的了解、熟悉和掌握程度，以提高考生对通信产业的综合了解及对通信产业未来发展的把握，进而提高相应的理论水平及实际操作能力。

考试内容：

第一节 通信产业经济特征分析

了解产业的概念，信息产业的界定；了解产业划分理论的发展过程；熟悉马克思的两大部类理论；掌握三次产业划分法的内容及通信业的产业归属；熟悉四次产业划分法及其提出背景。

掌握通信业的几大产业经济特征；掌握规模经济性特点的具体含义及其现实意义；掌握范围经济性的概念及在通信业的具体表现；掌握网络性与外部经济性的意义及特点；掌握服务贸易性特点的表现形式及其现实意义。

掌握自然垄断性的概念、表现以及对我国产业的影响；掌握通信的全程全网特性及对生产经营带来的影响。

第二节 通信与社会信息化

了解信息化的概念和信息化不同层次（即企业信息化、产业信息化与国民经济信息化）的内涵；熟悉信息化程度的测算方法及其重要意义；掌握波拉特的劳动力结构法及此方法的特点；掌握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：即信息量、信息装备率、信息主体水平和信息系数的含义及其具体内容以及此方法的特点及现实意义。

了解我国信息化指标体系的建设情况和具体内容；了解其他几种信息化程度测算方法及其特点；熟悉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。

第三节 通信产业的发展趋势

了解通信业的技术变迁过程、发展特点及发展方向。

掌握通信业的体制变迁过程，通信业从其产生以来经历了哪些体制变迁，其根源在哪里、变迁的特点；了解通信体制变迁对我国通信体制的影响。

熟悉全球化的概念；了解随着世界经济一体化、通信全球化成为发展的必然；了解通信全球化的表现形式及其带来的挑战。

第二章 通信市场及竞争

考试目的：

通过本章考试，检验考生对通信市场有关概念、市场结构的种类、决定市场结构的主要因素、测算市场集中程度的主要方法和相关指标等知识的熟悉和掌握程度；了解我国当前包

括邮政业务市场、电信业务市场在内的通信市场竞争格局；了解、熟悉和掌握通信企业在市场中的竞争行为以及这些行为对市场结构的影响。以提高学生对当前通信市场开放、市场竞争的认识，学会运用相关理论分析现实市场竞争状况。

考试内容：

第一节 通信市场

熟悉和掌握通信市场相关概念；了解传统的邮政市场和电信市场的特点以及现代邮政市场和电信市场的发展趋势。

熟悉和掌握通信市场主体包括的内容；了解有关国家管制机构的名称；熟悉我国通信业管制机构及其特点。

熟悉通信市场高度关联性、竞争合作性和发展的不平衡性特点；了解通信市场的关联性主要体现的三个方面；了解网络有效互联的作用；了解信息经济的边际效益递增规律；熟悉“数字鸿沟”的含义。

了解电信市场发展趋势及全球不同国家和地区的通信需求差异；了解邮政市场的发展趋势；熟悉邮政市场包括普遍性服务市场和商业性服务市场及其内容和特点。

第二节 通信市场结构

了解市场结构的基本概念；熟悉和掌握市场结构的四种基本类型及其特点，特别是寡头垄断市场结构及其主要特点；熟悉和掌握影响通信市场结构的主要因素。

掌握市场集中度的基本概念；了解市场集中度分卖方集中度和买方集中度，其中卖方集中度可以用来作为考察市场结构的首要因素；熟悉和掌握行业集中度指标的概念及计算公式；熟悉行业集中度 CR4、CR8 表示的意思；了解行业集中度数值变化与市场垄断力量和竞争程度之间的关系；熟悉和掌握 H 指数的基本概念及计算公式，了解 H 指数为不同数值时的含义，会利用简单数据计算以上两个指标。

掌握进入壁垒的含义；了解构成通信市场进入壁垒的因素。

熟悉产品差别化的含义；了解作为一种有效的非价格竞争手段，利用产品差别化，企业可以达到的目的以及这样做对市场结构的影响。

掌握退出壁垒的含义；了解形成退出壁垒的原因通常与资产专用性很强和存在大量的沉没成本有关。

了解随着世界电信业的发展，电信市场结构的变化；了解造成这些变化的原因；了解我国电信主要业务市场结构及竞争状况；了解邮政业务市场结构的变化趋势；了解在各类邮政业务中，世界多数国家都规定函件业务由邮政部门专营，属于完全垄断市场；熟悉我国邮政业务市场哪些属于专营，哪些属于竞争性市场。

第三节 市场竞争行为分析

了解市场行为的涵义，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；了解各国通信网络运营市场的市场结构最接近的类型。

熟悉和掌握电信市场从垄断走向竞争的过程中，在位运营商常用的定价手段，如交叉补贴、垂直价格挤压、掠夺性定价、限制性定价、结成价格卡特尔等；熟悉交叉补贴的含义；了解交叉补贴是主导运营商运用其市场主导地位进行的一种妨碍竞争的定价行为，在许多国家，政府对这种行为进行管制；熟悉垂直价格挤压的含义以及可以实行垂直价格挤压的前提条件，如何可以达到双重挤压的效果；熟悉掠夺性定价的含义以及掠夺性定价行为发生的条

件；熟悉掠夺性定价行为的特点；熟悉限制性定价的含义及经济学家提出的三个假设前提。了解企业采取限制性定价行为的目的及与掠夺性定价的差别；熟悉价格卡特尔的含义；了解价格卡特尔同盟的不稳定性及其原因；了解价格卡特尔成功的条件；熟悉价格战的含义及形成原因；了解作为非合作竞争方式、价格战造成的后果。

熟悉和掌握在寡头垄断市场上寡头企业可以选择的其他非价格竞争方式；熟悉搭配销售和捆绑销售的含义，什么时候这种行为具有妨碍市场竞争的性质；熟悉广告行为是企业市场上经常采用的一种非价格竞争行为；了解原有企业的大量广告投入可以带来的影响；熟悉锁定客户的含义；了解哪些锁定客户的行为会被政府认定是不正当竞争行为而受到管制。

熟悉并掌握企业兼并的概念及其主要方式；了解企业兼并对市场结构的影响。

第三章 通信业管制

考试目的：

通过本章的考试，检验考生对经济生活中的一个重要现象——政府管制的理解和认识，并检验考生对管制机构、电信管制和邮政管制方面知识的了解和熟悉程度。使考生通过对本章的学习，能够对通信管制机构的工作与管制的内容有更好的理解和认识，提高通信企业中的经济管理人员在通信业管制方面的理论水平和服务管理水平，并提高这些管理人员在实践中运用理论知识解决实际问题的能力，使管理者在工作中更加自觉地维护通信部门的形象、执行贯彻好国家的通信政策。

考试内容：

第一节 社会基础部门的政府管制

了解社会基础部门的概念和管制的概念；掌握政府管制的概念与实质；了解政府管制的理论依据是市场失效；了解政府管制的新的理论依据是可竞争性理论；熟悉政府管制的基本思路；熟悉政府对社会基础部门管制的两个主要方面；掌握政府经济性管制的三个主要内容，即进入管制、价格管制和进入企业的数目管制；掌握经济管制以外的管制，即社会性管制的两个主要内容是对安全的管制和对技术标准的管制。

第二节 电信管制的目标、内容及其发展历程

掌握电信管制的目标，即保证电信及无线通信领域中用户利益，保证通信秘密；在电信市场上，无论农村还是城市，保证行业内公平竞争的机会；保证在全国范围内以公众可以承担得起的价格提供基本电信业务（即普遍服务）；保证公共机构电信业务的需求和发展；确保有效、不受干扰地使用频率，同时适当地关注对无线广播的要求；保护公共安全利益。

掌握电信管制的内容，即市场准入管制、互联互通管制、普遍服务管制、资费管制、电信资源管制、服务质量管制、技术标准与设备准入管制。

了解电信管制发展历程的三个阶段：1980年—1993年，放松价格管制；1994年—1998年；放松准入管制；1999年至今：机构改革和产业重组。

第三节 电信管制机构及其演变

熟悉电信管制机构可按独立程度分为四大类，一是地位独立、权力集中的管制机构，其特点是管制机构具有独立的法律和行政地位，拥有最广泛的管制权，组织机构庞大周全；二是地位相对独立、权力分散的管制机构，其特点是既有电信行业主管部门又有相对独立的电信管制机构，电信管理权力由主管部门与管制机构分割；三是政府主管部直接承担电信管制职能，其特点是电信主管部直接行使管制职能正在转向成立独立的管制机构；四是多极化的

电信管制机构。

了解近年来世界各国电信管制机构的演变趋势。

了解建立健全电信管制机构的对策的四个方面：一是加快电信立法、完善执法体系，它包括国家电信的立法和地方法规制定两方面内容；二是强化国家和省级电信监管机构，包括建立国家独立监管机构、强化省级监管职能和省应在地市尽快设立派出机构或在地市设置办事处两个方面；三是建立适应高效运行的监管激励机制；四是发挥省、市通信行业协会和中介机构的积极作用。

第四节 电信管制面临的诸多实践难题

掌握电信管制机构目前面临的难题，这些难题包括：对称与非对称管制的问题，这个问题争论最激烈，是焦点问题；绑定与非绑定的关系问题；基础设施竞争与重复建设如何管制的问题；普遍服务违背公平的问题等等。

熟悉形成电信管制实践难题的几个方面的原因，即法律不完备；授权不充分；改革不完善；职责不明晰；队伍不成熟。

第五节 邮政管制

掌握邮政管制的内容，即确保邮政普遍服务；控制普遍服务类业务的资费；建立普遍服务补偿机制，对邮政承担普遍服务进行保护和扶持；负责邮政立法和制定行政规章；依法管理邮政行业；代表政府行使国家权力；监控国有邮政公司的运营。

掌握邮政经营者承担的企业职能，即代替政府履行普遍服务义务；具有经营特定邮政业务的权利；享有法定的对承担普遍服务得到补偿的权利；享有经营自主权；享有投资自主权；对邮政业务有制定价格的权力；按规定拥有人事权。

熟悉邮政管制的发展趋势，即加强重在“新厂商进入”的改革；建立符合市场化改革要求的现代管制制度；切实转变政府的管制职能和方式；对管制机构形成有效的监督和制约；政府管制与法律手段结合更加紧密。

了解世界各国如何对邮政放松管制；了解政府放松对邮政管制所带来的问题。

第四章 通信成本

考试目的：

通过本章考试，检验考生对产品成本一般概念的了解；熟悉和掌握通信业常用到的成本概念和内容，通信企业成本构成内容和特点；了解通信成本的核算目的，通信企业成本测算途径；熟悉通信企业常用的成本测算方法；掌握通信企业加强成本管理，实施成本领先战略的途径。以提高考生对现代通信成本理论和核算方法的认识，提高考生在实践中运用理论解决实际问题的能力。

考试内容：

第一节 通信成本

熟悉和掌握成本的概念；了解成本对于企业生产经营活动的意义，以及在经济学和管理学中，成本又是一个具有多重概念、含义复杂的经济范畴。

熟悉和掌握会计成本的概念和核算目的；了解制造成本法和完全成本法的概念；熟悉和掌握两种方法下企业产品成本构成的差别；掌握经济成本的概念；了解机会成本概念、沉没成本概念；熟悉经济成本对于企业生产经营的意义。

熟悉和掌握固定成本和变动成本的概念，固定成本、变动成本与总成本和平均成本的变

动关系；了解在电信网络运营企业中，固定成本和变动成本也被称为“业务量不敏感成本”和“业务量敏感成本”；熟悉和掌握混合成本的概念及其分类；了解混合成本在通信企业中的表现形式。

熟悉和掌握通信业务成本的概念，电信接入成本、网络元素成本的概念；熟悉电信接入成本包括的内容，网元成本的作用；了解非绑定网络元素概念。

熟悉和掌握历史成本与前瞻性成本的概念及其差别；掌握测算前瞻性成本的目的和作用；掌握测算前瞻性成本的主要方法；掌握边际成本和长期增量成本的概念，长期增量成本的作用；了解通信企业在运用长期增量成本确定电信网间互联互通接续费标准时，对长期增量成本的计算数据来源还有一个特殊的要求，即要求使用前瞻性成本。

熟悉和掌握专属成本、共享成本和共同成本的概念；了解实践中，共享成本和共同成本也常被称为公共成本；掌握建设成本、运营成本、租用成本和资本成本的概念。

第二节 通信企业成本构成及特点分析

熟悉和掌握通信业务成本内容；熟悉邮政业务成本和电信业务成本的差别；熟悉通信企业期间费用包括的具体内容；了解传统通信企业核算期间费用内容的差异。

熟悉和掌握通信企业成本特点主要体现在：没有原材料耗费；固定成本比例相对较大；平均成本相对较高；单项业务成本核算相对困难；服务区域及用户密度对成本影响较大等特点。了解形成这些特点的原因，并能够结合这些特点进一步分析通信企业运营中成本管理方面的实际问题。

第三节 通信企业的成本核算

熟悉和掌握通信成本核算的概念；掌握通信企业成本核算的目的；了解核算通信企业经营成果是通过企业的会计核算和财务管理工作来进行的；为了加强通信企业成本管理、制定业务资费或者网间互联资费而进行的业务成本和接入成本的测算则应是政府管制和企业经济管理工作需要研究和解决的问题；熟悉和掌握电信业务成本测算的三种思路（途径）：包括自上而下、自下而上以及从外向内；了解上种方法运用的前提条件。

了解国内外通信企业成本测算的主要方法包括完全成本法和长期增量法；熟悉和掌握国际上常用的完全分摊成本法（FDC）的具体内容、测算基本原则；掌握 FDC 法中公共成本分摊的三种标准以及三个分摊系数、完全分摊成本的计算公式，并能够运用这些公式处理实际问题。

了解长期增量成本法，这是近年来一些发达国家为了制定接入服务定价而提倡的一种接入成本测算方法；熟悉长期增量成本法与完全分摊成本法的主要差别；熟悉和掌握测算长期增量成本时需要解决的主要问题，测算长期增量成本的主要方法，以及长期增量成本运用中的局限性；了解采取长期增量成本法测算网间互联成本进而制定网间互联资费对市场竞争、原有运营商及新进入市场的竞争者的影响。

第四节 通信企业加强成本管理，实施成本领先战略的途径

了解通信企业实施成本领先战略的意义，结合通信成本特点分析；熟悉通信企业在市场竞争中加强成本管理的具体措施，主要包括：积极采用先进通信技术，通过技术进步降低单位业务成本；提高设备利用率，不断降低通信业务成本。提高劳动生产率，不断降低通信业务成本构成中的人力成本支出。

第五章 通信资费

考试目的:

通过本章考试,检验考生对通信资费理论主要内容、影响通信业务资费确定的主要因素、电信业务定价主要方法等知识的了解、熟悉和掌握程度;检验考生掌握和熟悉电信主要业务资费构成及内容、邮政资费特点和资费体系内容的程度;了解我国资费改革的相关内容的程度。从而加深学生对通信资费特殊性的理解,并学会运用通信资费结构理论和定价理论指导实际工作中的资费定价问题。

考试内容:

第一节 通信资费理论基础

熟悉通信资费之所以被称之为“资费”的原因;熟悉通信资费的概念以及通信资费问题对于通信企业的重要性。

熟悉通信资费体系的概念;了解按照不同的分类方式,通信资费体系中包含的内容;掌握通信资费结构的概念;熟悉单一业务资费结构指的是一项通信业务的收费中包括哪些不同的组成部分,每一部分在该项业务资费中的收费水平。总体业务资费结构指的是在所有业务资费构成中,每种业务资费的水平及相对比例关系,是把每种通信业务的成本结构、需求结构以及收费水平的构成都考虑进去的收费体系。

掌握(单项)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,能够根据对以上概念的理解,区分当前我国电信通信业务资费的属性;掌握(单项)邮政业务资费结构的两种主要方式:均一资费制和递进资费制的具体内容。能够根据对以上概念的理解,区分当前我国邮政通信业务资费的属性。

了解我国近年来通信资费改革的有关内容;掌握交叉补贴的概念、历史上通信业允许交叉补贴存在的原因,以及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;掌握“资费再平衡”的原因和具体内容。

第二节 通信资费水平的确定

熟悉影响通信资费水平确定的主要因素有:市场供求因素、法律和政策因素、成本因素、产品因素和产品相关因素等;了解市场结构的类型,以及通信业特别是电信业的市场结构特点;熟悉在相应的市场结构下产品定价的方式以及政府对价格的管制方式;掌握我国相关法规对通信资费制定的影响以及电信资费和邮政资费的定价政策;掌握成本因素对定价的影响;了解产品因素、产品相关因素以及其它因素对通信产品定价的影响。

了解电信企业可以运用的三种业务定价方法;熟悉成本导向定价法中边际成本定价法、平均成本定价法、完全分摊成本法和长期增量成本法的主要内容、适应情况以及每种方法的优缺点;熟悉需求导向定价法中拉姆赛定价和差别化定价的概念及其主要内容以及适用情况;熟悉竞争导向定价法中跟随定价法和主动定加法等两种定价方法的特点。

第三节 电信资费

熟悉电信资费的主要内容;掌握固定电话业务资费结构的内容;了解初装费、月租费和电话费的收费依据。

掌握影响长途电话业务资费水平的原因和造成取消按距离分级计费的发展趋势的原因。

掌握国际电话业务资费中国际电信业务收取价、结算价和分摊价的概念,能够根据实际数据计算结算费用;了解国际电话业务资费制定的依据和发展趋势。

掌握移动电话主叫付费和被叫付费的概念；熟悉单项收费和双向收费两种收费方式的影响；熟悉当前我国移动电话资费的结构及其具体内容；了解当前我国移动电话资费的收费方式。

了解我国对互联网业务、IP电话业务、网间互联和网元出租等业务资费的有关政策和内容。

第四节 邮政资费

掌握邮政资费按所传递的信息数量和重量多少计费、按信息转移的距离长短收费、按迅速程度不同收费、按邮政部门所负责任大小收费以及政府定价、稳定性强等特点以及造成以上特点的原因。

熟悉邮政业务资费体系包括的主要内容；熟悉邮政基本资费和非基本资费的主要内容。

第五节 我国通信资费改革

了解和熟悉我国通信资费改革的三个主要阶段划分以及各阶段制定通信资费的主要特点；了解我国通信资费改革中的方向。

第六章 通信业投资及投资效益分析

考试目的：

通过本章考试，检验考生对通信业投资、通信业筹资渠道与筹资方式、投资经济效益、通信投资项目经济效益评价指标与评价方法等知识的了解、熟悉和掌握程度，以提高考生对投资及投资经济效益的认识程度。学会运用多种评价指标、多种评价方法，从不同角度对通信业投资的经济效益进行分析评价，从而提高考生从经济视角分析问题和解决实际问题的能力。

考试内容：

第一节 通信业投资概述

熟悉投资的基本概念；了解直接投资与间接投资的区别；掌握投资的四个基本要素，包括投资主体、投资目的、投资客体、投资方式；了解通信投资的特点；熟悉投资的分类；掌握固定资产投资和流动资产投资的概念和构成。

第二节 通信业筹资渠道与筹资方式分析

熟悉通信业筹资的渠道，包括国家预算内投资、自筹资金、银行资金、利用外资、其他企业资金、公共团体及个人资金等；了解我国通信业企业资金来源的变化；掌握各种筹资方式的含义与区别；熟悉吸收直接投资、发行股票、内部积累等权益性筹资方式的优缺点；熟悉发行债券、借款、融资租赁等债务性筹资方式的优缺点；了解通信业筹资方式的变化。

第三节 通信投资效益分析

掌握投资经济效益的实质；熟悉投资效益的基本表示方法；了解宏观投资经济效益与微观投资经济效益的区别；掌握宏观投资经济效益评价指标，包括投资效果系数、投资率、固定资产交付使用率、未完工程资金占用率、建设周期等指标的含义与计算公式；了解微观投资经济效益的评价指标。

第四节 通信投资项目经济效益分析与评价

熟悉通信投资项目的分类；掌握基本建设项目的含义及分类；了解基本建设投资项目与更新改造投资项目的区别；掌握现金流入量、现金流出量、净现金流量的概念与构成；掌握时间价值的概念与衡量尺度；掌握现值与期值之间的转换计算；熟悉资金时间价值的其他复

利计算公式；了解通信投资项目经济效益评价指标的分类；熟悉静态评价指标与动态评价指标的区别；掌握投资回收期、净现值、净现值率、内部收益率等的概念；了解投资回收期法的不足之处；了解净现值法与净现值率法的区别、内部收益率的特点及区别；掌握投资回收期、净现值、净现值率、内部收益率等指标的计算与评价标准。

第七章 通信服务营销

考试目的：

通过本章考试，检验考生对服务的定义、通信服务营销、通信服务营销组合、服务质量管理内容的了解、熟悉和掌握程度，使考生加强对服务的理解，认识服务在经济中的作用以及服务的特殊性给营销工作带来的挑战，提高服务管理水平。

考试内容：

第一节 通信服务营销概述

了解服务及通信服务的含义；掌握通信服务的特点，包括无形性、差异性、不可分离性、不可储存性、无所有权转移；掌握通信服务营销与有形产品营销的区别。

第二节 通信服务营销组合

了解传统营销组合的概念；掌握通信服务营销组合的特殊性，即 7P 组合；掌握通信服务产品的整体概念；熟悉新服务产品的分类；了解新服务产品的设计开发步骤；熟悉服务分销渠道的概念；了解服务分销渠道的作用；掌握服务分销方式以及各种分销方式的利弊；熟悉服务营销沟通组合的概念；了解服务的无形性给营销沟通带来的难度；掌握整合服务营销沟通的重点工作；熟悉顾客与服务人员在服务中承担的角色以及企业管理和控制顾客的原因；了解企业、服务人员、顾客与利润的关系以及企业管理服务人员的策略；掌握服务有形展示的含义；掌握服务有形展示的构成要素；熟悉服务场景的类型，包括自我服务场景、交互性服务场景和远端服务场景；了解服务有形展示的作用；了解通信服务的生产过程；熟悉服务蓝图的概念；掌握服务蓝图的四个组成部分和三条分界线的划分，即顾客活动、前台活动、后台活动和支持过程四个组成部分，互动分界线、可视分界线和内部互动分界线三条分界线；了解服务蓝图的作用。

第三节 服务质量管理

了解服务质量的含义；熟悉顾客感知服务质量的组成；掌握评价服务质量的五大标准，包括可感知性、可靠性、反应性、保证性和移情性；掌握服务质量差距模型中的五大差距，差距 1：不了解顾客的期望；差距 2：未选择正确的服务设计和标准；差距 3：未按服务标准提供服务；差距 4：未能履行服务承诺；差距 5：顾客差距，即顾客对服务的期望与顾客对服务的感知之间的差距，熟悉各种差距产生的原因，以及进行差距管理的内容。

第八章 电信生产组织与管理

考试目的

通过本章的考试，检验考生对电信业务量管理中相关概念与计算方法的掌握程度；检验考生对电信网规划的基本知识的熟悉和了解程度；检验考生对规划中涉及到的基本方法的掌握程度；检验考生对电信网质量相关内容的掌握程度；检验考生对电信网络管理基本概念的了解程度，以提高经济管理人员的理论水平。

考试内容

第一节 电信业务量管理

掌握电信业务量的概念和作用；掌握电信业务量的计算方法。

熟悉电信业务量不均匀性表现在一年中的各月、一周中每天和一天内各小时的不均匀分布；掌握月不均匀系数、日不均匀系数和小时集中系数的概念和计算公式；掌握最繁忙小时业务量、时段的繁忙小时业务量的计算方法，能够在给出数据的条件下进行相关计算；熟悉根据电信业务量的不均匀性组织生产的原则。

第二节 电信网规划

了解电信网规划的定义；了解电信网规划的总体原则；熟悉电信网规划的一般步骤；了解电信网规划的内容体系；掌握各类电信网规划的主要内容是业务预测、网络优化和经济分析三部分；熟悉固定通信网规划与移动通信网规划在内容上的区别。

熟悉电信网规划中电信业务量的预测包括宏观预测和微观预测两个方面；了解其各自包括的具体内容；掌握直观预测法包括专家会议法、特尔菲法和综合判断法；熟悉三种方法的操作过程；掌握综合判断法的计算过程和计算公式。

了解时间序列分析法的原理；掌握趋势外推法中线性方程预测、平均增长率预测中参数与预测结果的计算，能够使用时间序列数据进行预测；熟悉中长期预测中，折线方程预测方法的应用。

了解相关回归分析法的原理；掌握一元线性相关回归分析中，相关系数、参数值的计算公式，能够使用实际数据进行一元线性回归预测。

熟悉电信网络优化的主要目标和约束条件；了解电信网络优化的主要问题；熟悉电信网规划中经济分析的工作内容。

第三节 电信网的质量

掌握电信网质量包括传输质量、接续质量和稳定质量三个方面；熟悉传输质量的含义；了解测度各种业务传输质量的指标；熟悉接续质量的含义；掌握衡量接续质量的三个指标；熟悉对电信网可靠性的测度包括抗毁性、生存性和有效性；了解他们的含义；掌握电信网可靠度的计算；熟悉影响电信网可靠性的内部外部因素。

第四节 电信网络管理

熟悉电信网络管理含义；了解电信网络管理的目的；了解电信网络管理技术由人工方式向电信管理网方式发展的过程。

熟悉电信管理网 TMN 的概念；掌握电信管理网的构成包括数据通信网、电信网设备的一部分、电信网运营控制系统和网络管理工作站；掌握电信管理网有五大功能分支：性能管理、故障管理、配置管理、记账管理和安全管理；熟悉各功能分支的作用。

第九章 通信项目管理与设备管理

考试目的

通过本章的考试，检验考生对通信项目管理与设备管理的基本知识的熟悉和理解程度；检验考生对通信项目管理中相关概念与常用项目管理方法的掌握程度；检验考生对通信设备的熟悉程度，对设备管理所涉及到的重要问题，包括设备磨损、设备维修和设备更新等方面的基本知识的熟悉程度，以提高经济管理人员的理论水平。

考试内容

第一节 通信项目管理

熟悉项目是通过有效地利用资源,完成一系列相互联系的任务,为实现一个特定的目标所做的努力。项目有明确的目标和时间计划,并存在一定的风险;了解通信项目的一般特点;掌握质量、成本和进度是项目管理的主要目标;掌握项目管理的一般过程,包括四个阶段:项目启动、项目计划、项目执行与控制 and 项目收尾;熟悉各阶段的主要工作;熟悉通信项目管理的特点。

掌握和熟悉项目管理中经常使用的方法。

熟悉工作分析结构的概念;了解制定工作分析结构的作用;掌握决定工作分析结构的详细程度和等级的两个因素:为完成工作而分配给每个组织或个人的责任,在项目期间控制预算、收集成本数据的水平;熟悉甘特图方法的作用和特点。

掌握网络图方法;掌握网络图的概念和画法;了解绘制网络图的基本原则;掌握应用网络图进行进度计算的方法;掌握最早开始和结束时间、最迟开始和结束时间、总时差等指标含义和计算方法;掌握关键路线的确定方法和总工期的计算。

掌握活动工期估计中的概率分析方法,对于每一项活动可以给出三个估计时间:乐观时间、最可能时间和悲观时间;掌握期望工期、方差和标准差的计算,并据此估计项目完成时间的方法。

熟悉时间——成本平衡法的概念、时间——成本平衡法的假设前提,掌握使用该方法压缩工期的原则。

第二节 通信设备管理

熟悉电信设备的特点;掌握电信网中三大类设备:终端设备、交换设备和传输设备各自的功能;了解三类设备所包括的典型设备。

熟悉五种邮件识别标志;掌握邮政编码的结构,了解其特点;熟悉信函自动分拣方式的内容;了解自助邮局提供的服务;了解电子化邮政支局的系统组成。

了解通信设备的选用要考虑的因素;掌握进行电信设备经济评价的投资回收期法、现值法和年费用法;掌握设备的有形磨损和无形磨损的概念;熟悉造成有形磨损和无形磨损的原因;掌握设备的有形磨损规律。设备的有形磨损分为初期磨损、正常磨损和剧烈磨损3个阶段;掌握设备磨损方式与补偿方式的关系。

熟悉设备故障定义;掌握设备的故障规律(浴盆曲线),根据设备故障率,设备整个使用时间可以分为初期故障期、偶发故障期和磨损故障期;熟悉针对设备不同故障时期,进行设备管理的主要对策;掌握设备维修的三种方式:事后维修、预防维修和经济维修;掌握通信设备维修方式的选择原则。

掌握设备的寿命有自然寿命、技术寿命和经济寿命之分,并熟悉三种寿命概念与特点。熟悉确定最佳设备更新周期的三种主要方法——最小年平均成本法、综合费用法和劣化值法,熟悉其计算过程。

第十章 邮政运作管理

考试目的:

通过本章的考试,检验考生对邮政传统业务、邮政物流、电子邮政、邮政业务管理知识的掌握、熟悉与了解的程度;检验考生对邮政通信网、邮政实物传递网、综合计算机网及其

网络管理知识的理解与掌握；检验考生对生产运作管理、邮政通信生产运作过程及组织、邮政通信生产运作管理中的计算及分析方法的掌握、熟悉与了解，以提高学生对邮政运作管理的综合认识。

考试内容：

第一节 邮政业务管理

掌握邮政传统业务种类包括邮件寄递类业务、邮政金融类业务、报刊发行业务、集邮业务等；熟悉邮件寄递类业务概念及性质；掌握邮政金融业务的种类和性质；掌握报刊发行业务和集邮业务的概念、性质。

熟悉发展邮政物流的优、劣势；掌握邮政在物流市场中的定位；熟悉邮政物流根据用户需求可分为一体化物流业务和环节性物流业务，并了解它们的内容；了解邮政物流业务的发展重点及方向。

熟悉电子邮政的涵义，电子邮政包含传统业务电子化和邮政电子商务新业务两部分；掌握发展电子邮政的物质技术基础；熟悉电子邮政业务体系的构成，了解其功能。

了解邮政业务管理所包含的内容；熟悉服务网点的概念；掌握服务面积、服务人口和服务设施等方面的内容；了解业务种类和营业时间的确定原则；掌握何谓窗口服务、上门服务和流动服务等服务方式；掌握传递频次、传递时限的概念和分类。

第二节 邮政网络管理

理解邮政通信网的定义；掌握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；掌握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。

掌握邮政实物传递网的概念及组织结构；熟悉实物传递网的物理构成；掌握实物传递网的层次划分；熟悉邮区中心局体制的概念；掌握邮区中心局的分级；了解邮政实物传递网的网络管理内容。

掌握邮政综合计算机网的定义；掌握邮政综合计算机网是由物理网络和软件系统构成的；了解物理网络和软件系统的概念及组成；熟悉邮政综合计算机网应用系统的 11 个子系统；了解邮政综合计算机网的网络管理具有的功能。

第三节 邮政通信生产运作管理

了解生产运作、生产运作管理的内涵及目标；熟悉邮政通信生产运作系统的含义；熟悉邮政通信生产运作管理的主要任务和工作内容；了解邮政通信生产运作管理的目标；掌握邮政通信生产运作管理的特殊性。

掌握邮政通信生产运作过程的概念、组成、结构及分类；掌握邮政通信生产运作特征；了解邮政全程生产过程与企业生产过程的关系；熟悉平常函件生产过程及其处理特点。

熟悉邮政通信生产运作的组织原则；了解邮政全网和企业生产运作组织的基本内容；掌握合理组织邮政通信生产运作过程的基本要求。

了解邮政企业生产流程设计的含义；熟悉工序和流水线作业方式的概念及流水生产的优越性和特征；了解邮政企业生产流程的分类；熟悉邮政企业生产流程的组织方式及其特点，分别说明按业务种类、生产阶段和生产环节设置流程的优、缺点；掌握工序的三种不同结合形式对邮政企业生产流程设计的影响；掌握推移时间、工序时长的概念及计算方法；了解合理选定推移时间的要求及缩短工序时长的方法；熟悉批量和批数的概念及计算方法；熟悉邮政企业生产流程优化的方法。

了解邮政通信设施布置的概念；熟悉邮政通信设施布置的原则和方法；掌握邮区中心局

分拣封发场地布局的基本要求和布置方法。

了解劳动力作业排序的重要性；了解顾客化服务和标准化服务的含义；熟悉作业排序方法：安排顾客需求和安排服务人员的不同特点；掌握工作负荷的三个概念；掌握日不均匀系数和小时集中系数的概念及计算方法；熟悉工作席位和生产人员配备的原则；掌握邮政企业营业工作人员的排班原则及方法。

了解邮路的概念及分类；熟悉直线形邮路、环形邮路及混合形的特点；熟悉城市投递路线的传统组织方法；掌握解决“中国邮路问题”的方法；熟悉奇、偶点概念，掌握选择重复路线的原则。

第十一章 通信企业资本运营

考试目的：

通过本章的考试，检验考生对资本运营的理论 with 基本方法掌握的程度，以及对通信业资本运营了解的程度。希望考生通过本章内容的学习能够使自己比较适应现代通信企业对资本运营知识的要求，使考生学会运用所学到的资本运营理论和原则来简单的分析我国通信企业的经营实践，以提高我国通信企业在国际国内资本市场上的竞争能力。

考试内容：

第一节 资本运营的基本理论

掌握资本运营的概念是以资本最大限度增值为目的，对资本及其运动所进行的运筹和经营活动；了解资本运营不同于资本经营。资本运营是对资本的运筹、规划与治理，是对企业微观与宏观筹划的综合管理；而资本经营只是单纯的治理，是对企业经营的微观管理；掌握资本运营的目标是三个最大化即利润最大化、所有者权益最大化、企业价值最大化；了解“三个最大化”是具有一致性且相辅相成的。只有实现利润最大化，才能实现所有者权益最大化，才能实现企业价值最大化。最终实现资本的保值、增值。

熟悉资本运营循环链在企业发展中的应用，(1) 资本运营的起点——资本筹措；(2) 资本运营的过程——资本周转；(3) 资本运营的结果——资本积累。了解企业要根据资本的回收期，处理好技术换代与投入的关系。目前电信企业正处于发展与改革双轨并进的时期，在技术上未完全成熟、市场效益未达到最佳点的时候，一些技术设备是否需要投入，关键就要看投资回收期，若能在适当期限内回笼资金且投资回报率高，就应当投入。

掌握加入 WTO 对通信企业资本运营的影响。中国加入 WTO 以后，在打开通信业大门的同时，实际上也是跨进了世界通信市场的门槛，入世后对通信企业而言，将会吸引更多的外资，也将有更高的资本回报，对整个信息产业经济具有推动作用。但是，在保护自身企业利益的同时，如何把握外资在华企业的运作，应当积极探索适合本企业的资本运营之路。

第二节 通信企业的融资渠道

熟悉我国通信信息产业的融资渠道以及他们的概念。主要分为：①政策性融资，政策性融资是通过国家预算内拨款、政策性银行的贷款、预算外专项建设基金等方式来实现的；②商业融资，商业融资可通过分期付款、应付票据、预收款、企业之间资金借贷等方式进行；③银行融资，银行系统曾经是除财政系统外，国内企业获得外部资金的唯一渠道。目前也是大多数企业筹措资金的主要途径；④融资租赁，融资租赁是通过融资与融物的结合，兼具金融与贸易的双重职能，对提高企业的筹资融资效益，推动与促进企业的技术进步，有着十分明显的作用；⑤证券融资，证券融资主要是通过股票（股权）融资、企业债券融资和投资基