

内部资料
注意保存

机关调研报告选编

一九九六年度

辽阳市邮电局

机关调研报告选编

一九九六年度

辽阳市邮电局

前 言

为加强机关的自身建设,提高机关管理人员的管理水平和综合写作能力,促进机关的两个文明建设,树立良好的机关形象,更好地为生产、为基层服好务,发挥职能部门的参谋助手作用,经市局局长办公会研究决定:从一九九五年第二季度起,机关各部门每季撰写一篇调研报告。

此项工作开展以来,机关各部门积极响应,自觉行动起来开展调查研究,撰写调研报告。仅一九九六年度机关完成调研报告 58 篇,每季召开一次调研报告发表会。经评委评选,被评为优秀的调研报告 6 篇,良好的 23 篇。现编辑成册,以供大家学习、借鉴。

编者

目 录

瞄准信息化方向,开拓电话信息市场	高靖东(1)
管理干部超编问题原因分析及解决的对策	李守福(7)
提高全网运行质量努力增加经济效益	张 明(11)
职称改革所带来的新问题及其解决的对策	张大明(15)
加强劳动管理 提高企业经济效益	杨 义(19)
搞好优质服务 必须以人为本	高 峰(24)
关于我局分组交换业务发展现状存在问题及建议	
.....	张素梅(29)
加强财务检查工作 促进财务管理水平的提高	
.....	郑 军(34)
关于工程招标投标的现状与思考	田裕兰(38)
如何做好机务工种的思想教育工作	王文忠(42)
1995 年全年邮政通信质量情况调查报告	王靖云(45)
关于东京陵唐户屯地区市话发展的建议	王玉凡(49)
发挥邮电行业的主导作用,依法规范通信终端设备市场	
.....	沈启东(52)
电营网应用状况的调研报告	曹 伟(57)
对我局市场营销策略的几点想法	郭连仁(63)
树立精品广告意识 力求推出精品广告	王文忠(70)

邮政新业务开发的潜力如何	田 英(75)
关于工程审计中几个问题的探讨	陈景山(81)
工程拆旧料是节省资源的关键	郝锦峰(87)
机关办公用微机使用与管理	李剑英(90)
如何适应电话市场组建一支过硬的营销队伍 ..	张俊芳(92)
关于党员思想动态调查报告	李家文(98)
关于对我局 168 信息费欠费问题的调研报告	
.....	徐清平(104)
解决热装冷用 引导电话市场二次消费.....	赵 阳(108)
搞好精神文明建设贵在坚持“两手抓、两手都要硬”.....	
.....	徐鸿鹏(114)
提高邮政通信质量 服务人民奉献社会.....	姜海洋(119)
关于我局经济合同执行情况的调查报告.....	徐 彪(122)
加强精神文明建设 提高企业经营管理	商孝石(128)
对于武圣路一带线路发展的设想.....	王玉凡(131)

瞄准信息化方向 开拓电话信息市场

——我局信息台状况调查与思考

电信经营业务科 高靖东

在市场经济迅速发展时期,利用现代化的公众电话网为用户提供准确、快速的电话信息服务,已成为社会发展的必然。从我局 160、168 信息台几年的发展状况来看,电话信息服务业务是适应当今经济发展趋势的,但要获得长足发展,还应在增强信息的实用性、科学性上,瞄准信息化方向,全方位开拓电话信息市场。

一、160、168 信息台发展及现状

160 信息咨询台采用的是人工方式对用户在工作、生活、学习中遇到的困难及问题给予解答,就这几年的实际情况看,用户所咨询的问题一方面是与老百姓生活息息相关的内容,如交通、气象、商品供求等,一方面是涉及到邮政、电信业务的内容,如怎样安装电话,怎样订报刊等。

168 全自动声讯信息台成立于 93 年末,最初的资费很高,根据信息类别从 0—0.8 元标准不等。信息节目 700 余条,头两个月信息费每月在 60 万元左右,主要是由于用户对这项新业务存在新鲜感,同时不了解收费标准,但过高的收费

令用户承担不起,大有谈“168”色变的趋势,一些单位,住宅用户纷纷限打168。168收入大幅度下降,第三个月下降为28万元。1994年5月对收费标准进行了调整,除号码为“168××××”的免收信息费外,其余信息费一律按0.20元/分钟收取,在降低收费标准的同时也对168信息台原有的节目做了大的变动,增加到44类、2500余条,信息费每月可达15万元左右。但此后,除了168文化娱乐、儿童天地及影视气象预告、交通信息节目内容定期更换外,其余节目一直未变,信息费收入从15万元/月逐月递减,到95年1月下降到6.8万元,从168信息使用费用趋势图(95年1月到96年3月)看到:

1995年1月6.80万元	2月6.86万元
3月4.59万元	4月4.11万元
5月4.32万元	6月5.77万元
7月5.70万元	8月4.79万元
9月4.55万元	10月3.58万元
11月3.57万元	12月3.43万元
1996年1月3.34万元	2月3.51万元
3月3.35万元	

二、存在问题及分析

电话信息服务业务是随着信息的升值和电话的不断普及而产生的,它填补了普通民众信息咨询的空白。但是,在其发展过程中所显露的种种问题不容忽视,已影响到电话信息服务业务的发展。

下面先让我们看三组数据:

第一组:各类信息费构成比重(96年2月份)

168 专题 2.0%	百科知识 2.0%
消费指南 0.23%	房地产信息 0.02%
金融保险 0.04%	股票证券 0.02%
科教信息 0.09%	交通信息 1.7%
婚姻家庭 3.6%	气象信息 10.8%
邮电业务 16.6%	医疗卫生咨询 16.7%
文化娱乐 45.3%	政策法规 0.09%
其它 0.78%	

第二组:全市住宅电话使用 168 信息费用构成(96 年 2 月)

9.8 元以上 194 户	占住宅户数的 0.5%
5—9.8 元 278 户	占 0.7%
1—5.00 元 1918 户	占 4.9%
1 元以下 5075 户	占 13.1%
0 元的 31148 户	占 80.7%

第三组:甲、乙种电话使用 168 信息费用比较(96 年 2 月)

96 年 2 月份 168 信息使用费 35189.40 元,市话期末到达户数 52252 户,平均每户使用 168 信息费 0.67 元,甲种电话使用费 10248 元,占总费用的 29%,乙种电话使用费 24941.4 元,占总费用的 71%,而甲种电话户数 38613 户,占总户数的 74%,乙种电话 12619 户,占总户数的 23%。

从上面三组数据中不难看出,最受用户欢迎和喜爱的节

目一类是文化娱乐,占 45.3%,一类是关系到用户衣食住行方面的信息,如 121 气象占 10.8%,16877777 话费查询占 16%,医疗卫生咨询占 16.7%,168 信息费主要来源于公费电话,即乙种电话,而甲种电话使用量与乙种电话使用量及到达户数比例失调。168 信息费收入呈逐月下降趋势,分析认为电话信息服务主观上存在以下几方面问题:

1、信息内容不全,实用内容少,不能满足用户需求及引发不起用户对信息台的兴趣,同时信息源和网员少,到 1995 年底只吸收 160 网员 124 户,168 企业广告信箱 14 户(94 年 32 户),166 语音信箱和 169 图文传真 0 户。

2、业务宣传力度不够,方式单一,缺乏灵活性,持久性,特别是没有消除用户对信息费的恐高症,尤其对住宅用户缺乏灵活手段引导,致使众多住宅用户不知道 168、160 及需求什么内容拨打什么号,从而影响到电话信息业务的发展。

三、电话信息服务业务发展对策及意见

1、多渠道、全方位搞好宣传

电话信息业务属于新型产业,很多人不知道是干什么的,有什么用,怎样使用,这就需要我们不失时机地去搞好宣传,既要注重有效性、灵活性,又要注重长期性、持久性,利用电视、报纸等新闻媒介和其它邮电业务结合起来共同宣传,相互促进抓住特殊时机,如邮政日、电信日等,散发业务宣传单式,经常性的以宣传单(折)形式宣传最新开发的 168 信息内容及号码,有针对性的散发,可送到各中小学校,可在各营业窗口向用户赠送。

2、开发信息源,提高信息的实用性和含金量

信息内容及质量是办好电话信息业务的首要条件,翻开

各地信息台的信息手册,热线点歌,星座每月运程占了主要成份,这种节目,虽然在收入上占有一定比重,但并不是信息发展的主流,现在家家都有音响,电视、不会长时间花电话费听歌。160、168 信息台的市场在住宅电话,用户使用信息主要考虑的是实用性,趣味性和时效性,我们应多开设一些动态信息,增加一些用户关注的热点信息,这是增加私费用户使用量的一个有益尝试。如办世界杯专题、奥运会、亚运会专题,人代会、党代会专题,填报高校志愿指南,高校查分和录取名单查询,中小学生课程辅导,心理咨询热线、专家门诊热线等等。总之,用户需要什么,我们就提供什么。

3、168 信息使用费对住宅电话实行封顶

全国已有南宁、驻马店、我省的盘锦等城市已实行 168 信息费包月制。凡拨打 168 的用户,信息费实行封顶政策,这样可消除住宅电话用户对 168 信息费的恐高症,用户拨打 168 时对付费情况心里有底,我局 4 月初已对住宅电话使用 168 信息费实行 9.8 元封顶,并做了宣传,效果如何要运行一两个月再看。

4、扩充用户拨打频次高的节目,清除信息死角,定期更换不固定栏目,删除一些拨打频次低,实用性不强的栏目。例如,热线点歌,歌星专辑,儿童天地等可扩充,而对农家乐等容量大,使用率低的节目要删除、更换。到目前为止,160 网员已 100 多户,168 信箱只有 14 户,166、169 仍只是空白,这里面有地方经济原因,但主要在我们自身,一是业务宣传不到位,二是资费政策不适应,我们可适当降低部分收费标准,吸引用户。166、169 可免费提供用户使用,只收通话费,让用户真正认识到其优越性和实用性后再收取费用。

电话信息服务业务,发展前景广阔,投入小,收入可观,用户使用168信息每分钟0.20元信息费。同时带来0.12元的市话通话收入,如果辽阳地区所有用户每月多打一次168信息台,可增加收入24,263元,因此大力开发信息台,使内容更贴近广大用户的工作和生活,并辅之以合理的收费价格和经常及时的宣传引导,必产生良好的社会效应和可观的自身效益。

一九九六年三月底

此文被评为1996年第一季度优秀调研报告。

管理干部超编问题原因分析及解决的对策

组织部 李守福

管理干部,尤其是机关管理干部超编问题,一直是我局干部管理工作中的老大难问题,也是企业领导人的挠头事。那么,造成这一问题的主要原因何在?这一问题能否解决?又如何解决?我们针对这一问题,结合我局的具体情况进行了调查研究,现与大家共同研讨。

一、目前我局管理干部配备的现状。

截止目前,我局主业现职管理干部总计 150 名,占主业职工人数的 15.9%。其中,机关管理干部 113 名,占管理干部总数的 75%,机关中层管理干部 28 名,占机关管理干部总数的 22.6%,生产单位的管理干部 35 名,占管理干部总数的 23.3%。

按照省局《全面实行劳动合同制邮电企业管理人员、专业技术人员考核、聘任、管理工作意见》(辽邮[1995]1034 号)规定,职能管理人员占主业全员的比例:沈邮、沈电、大连市局为 8%,鞍山、抚顺、本溪市局为 9%,丹东、锦州、营口、阜新、辽阳、铁岭、朝阳、盘锦、葫芦岛市局为 10%。为提高机关的办事效率,体现“精干、高效”的原则,省局又规定了机关工作人员占职能管理人员的比例应控制在 70% 以内。其中,机关中层干部的职数(不含非领导职务)应控制在机关工作人员总数

的 30% 以内。

按照省局的这一规定对照我局管理干部配备的现状, 我局管理干部超编之多, 距省局的要求差距甚远, 确实应引起我们的高度重视。

截止目前, 我局主业人员总数为 941 人, 按省局文件规定, 我局只能配备职能管理人员 94 名。但实际配备 150 名, 超省局控制指标的 56 名。机关工作人员应配备 66 名, 实际配备 113 名, 超省局控制指标 47 名。机关中层干部应配备 20 名, 实际配备 29 名, 超省局控制职数 9 名。机关一般干部超 38 名。

二、管理干部职数超编的原因分析。

管理干部超编是目前邮电部门普遍存在的问题, 从客观上分析我们认为有以下几点因素: 一是邮电部门多年来形成的管理模式, 造成了管理部门和管理人员固定存在的因素, 上级主管部门对下级企业管理部门的设置和人员的配备进行制约; 二是邮电企业是政企合一的部门, 邮电本身是自负盈亏的企业, 而对国家又行使行业管理的职能, 势必增加管理部门和管理人员; 三是党团组织关系隶属地方, 工会工作又受省局和市总的双重领导, 工作层次多, 而量又大, 工作起来总感到有干不完的事, 人员固然感到紧张; 四是邮电近几年加大了通信建设的发展步伐, 管理工作由于基础差, 底子薄, 固然要重点加强, 否则难以适应形势的发展。

结合我局的具体情况, 从主观上分析我局管理干部超编的原因, 我们认为有以下几点因素:

一是干部制度改革还没有进入实质性阶段, 择优聘任, 竞争上岗的干部聘任原则还没有完全实行, 因人设岗和安置型

的干部仍然存在。

二是按照省局规定“中层干部数应控制在管理干部总数的30%以内,原则上做到一科一长。”我局现有机关部门和生产单位(不含三个区局)39个,而配备科长、副科长45名,其中机关科室19个,配备科长、副科长29个,有8个科室是一科二长或一科三长的。

三是部分管理人员的业务素质低,无法合理兼职。机关工作人员的业务素质应当适应高效率、快节奏的发展步伐,这就需要一专多能的管理人才,而我们的管理人员恰恰缺乏这种素质。由于人员素质问题,势必要增加管理人员,而工作效率确得不到提高,有多少人干的是无效的劳动,有多少有效的工作无人干,这种现象应归结于人员的素质亟待提高问题。

四是管理岗位设置不清,造成了部分专业技术岗或工人岗也配备了管理干部。

五是干部聘任工作还存在着一定的随机性和盲目性,干部能上不能下的问题还没有真正得到解决。

三、解决管理干部超编问题的对策及建议。

管理干部超编,这是全省邮电部门的共性问题,超编的比例也大致差不多,各局也都感到下来有一定的困难。作为干部主管部门我们认为,做一切事情都应该从实际出发,从客观的需要出发,这才是唯物主义者。从我局配备的管理干部的情况看,绝大部分是合理的,是从工作需要出发设置管理岗位和配备管理干部的。但要按省局的控制职数,我们还要减下来现有管理干部的31%(56)名。能不能做到?我们认为要逐步实现,最终能做到。对此,我们提出以下对策及建议:

(一)加快管理干部聘任制度改革步伐,真正做到能者

上,庸者下,竞争上岗,择优聘任,彻底改变管理干部能上不能下的状态。

(二)对全局机构进行清理定格。在各管理部门定岗定责的基础上,实行管理干部一级聘一级的办法,落聘干部一律按实行老人老政策、新人新办法管理。

(三)进一步理顺管理干部岗位设置,适当增加机关专业技术岗和工人岗。

(四)落实省局规定的机关科室一科一长制的原则,压缩机关一科二长的比例,加强生产一线的领导力量。

(五)机关科长和副科长都要适当兼作本部门的具体工作,杜绝无具体工作项目的存管理的科级干部。

(六)要严格执行干部聘任原则,严格控制管理干部的职数增长,避免管理干部聘任工作中的随意性和盲目性,确保干部队伍的相对稳定。

随着企业各项管理制度的深化改革,干部管理制度的改革必定先行。企业每一项制度的改革,它必将对企业产生良好的效应。那么,解决管理干部超编问题也应从这一目的出发,实事求是,量力而行。而建立一支精干部高效的管理干部队伍势在必行,它将随着改革的大潮在不久的将来一定会实现。

一九九六年四月一日

此文被评为 1996 年第一季度优秀调研报告。

提高全网运行质量 努力增加经济效益

办公室 张明

省管局提出 1996 年全省电信工作以“1535”(即 100 万的电话放号、53 亿元的电信业务收入、50% 的来话接通率)为主要工作目标,以提高服务水平、提高网络运行效率为保证,以全面提高电信整体工作水平,实现两个根本转变为内涵,动员全体电信职工,确保总体目标的实现。为保证上述目标的实现,省管局又在电信运行维护方面提出树立提高网络运行质量就是效益的观念和“54”目标,即:来去话接通率分别达到 50% 和 40%,提高网络运行效率,实现无忙本地网。

辽阳局要实现“54”目标,希望和困难并存。1995 年地区累计实现长途自动来话接通率 47.23%,列全省第一位,比 1994 年提高 4.51 个百分点,综合来话接通率列全省第三位,长途自动去话接通率累计完成 37.44%,列全省第九位,比 1994 年提高了 5.92 个百分点,完成了计划。这些成绩的取得,凝聚着广大电信职工的辛勤汗水,特别是交换分局,他们在去年为提高网上运行效益,采取了加强局数据管理,使局数据设立合理准确,加强网络运行分析,缩短维护周期,增加维护项目,加强对设备、局间中继的监视等一系列行之有效的措施,使得接通率指标顺利完成计划,为经济效益的提高作出了贡献。但是去话 37% 的这个接通率水平,支撑着去年 2057.5

万张长话通话张数和 3425 万元的长话收入, 如果通过改善和加强管理, 据测算, 在去年的基础上, 去话接通率提高一个百分点, 今年就可增加 66 万张长途去话量, 增加收入 110 万元; 去话接通率达到 40%, 在去年基础上可增加近 200 万张话单和 300 多万元的长话收入, 相当于新装一万户电话的装机材料费收入。来话接通率的提高, 为全网带来的效益也是相当可观的, 所以提高接通率是增加电信收入的重要增长点。

提高接通率是一项涉及到全网的工作, 涉及面广, 既涉及到我们自己的设备、线路、用户, 又涉及对端局的设备和用户。市局交换分局在此项工作中起着“龙头”作用。交换分局现有维护人员 18 人, 负责 6 个市话母局, 2 个模块局 7 万门市话交换机, 6000 线长途机的维护工作, 并负责市话各种特服, 无线寻呼和移动电话等汇接业务。同时, 承担地区大部分质量指标, 主要有长途自动来、去话接通率和长途去话电路可用率等。1995 年交换分局在县、区局和其它维护工种的配合下, 通过努力完成了各项质量指标, 今年 1—3 月份实现长途去话接通率 41.81%, 实现来话接通率 50.59%, 我们自己同自己比, 进步较大, 但同全国、全省先进局比还有一定差距。我们通过调研认为: 主要有以下几方面因素影响接通率指标的提高。

1、疏忙工作没有落到实处, 特别是大用户和重要用户的疏忙工作。

2、由于目前是清理欠费手段不多, 欠费停话用户较多, 影响来话接通率的提高。

3、沈阳、鞍山两方向去话话务量较大, 但这两个方向的指标完成的不理想, 影响指标的提高。