



世贸与中国电信

最新管理体制与业务发展全书

主 编 / 李松茂 管玉生



第一卷

黑龙江人民出版社

世贸与中国电信

——最新管理体制与业务发展全书

李松茂 管玉生 主编

(第一卷)

黑龙江人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

世贸与中国电信:最新管理体制与业务发展全书/李松茂、管玉生主编,一哈尔滨:黑龙江人民出版社,2002.4

ISBN 7-207-05462-9

I.世... II.①李... ②管... III.电信—邮电业—经济发展战略—研究—中国 IV.B632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 029005 号

世贸与中国电信 ——最新管理体制与业务发展全书

主 编:李松茂 管玉生

责任编辑:陈 恩

装帧设计:李 侠

出 版 者:黑龙江人民出版社、发行

通讯地址:哈尔滨市南岗区宣庆小区 1 号楼

邮 编:150008

网 址:www.longpress.com E-mail hljrmchs@yeah.net

印 刷:北京市顺义富各庄福利印刷厂印制

开 本:787×1092 毫米 1/16·印张:118.5

字 数:2735 千字

印 数:1~1000(套)

版 次:2002 年 4 月第 1 版 2002 年 4 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-207-05462-9/F·997

定 价:780.00 元(套)

(如发现本书有印制质量问题,印刷厂负责调换)

前 言

中国加入世界贸易组织 (WTO), 电信业等服务贸易领域必须承诺外资开放。尽管具体与其他金融等行业的开放的程度不同, 时间上还有一个过程, 但是世界各国包括电信业在内的高科技产业适应全球一体化是一个不可逆转的客观趋势。面对全球信息资源共享, 各国电信体制逐渐放松环境下, 中国电信业必须抓住加入 WTO 的机遇, 变挑战为机遇, 在发展中不断壮大自己, 并在世界电信市场中争得一席之地, 除此之外, 恐怕别无其他“两全齐美”的选择。

针对如何变挑战为机遇, 我们基于“中国加入 WTO 带来的挑战莫过于对传统观念与体制的挑战”这样一个思路, 编辑了《世贸与中国电信——最新管理体制与业务发展金书》一书。

金书共三个部分, 其中第一部分介绍了有关 WTO 的背景知识和加入 WTO 的意义, 着重说明了中国电信业在新时期新环境下如何应对, 及其在新形势下面临怎样的政府管制和营运规则。

近几年世界电信市场呈现出开放竞争的趋势, 各国政府在本国电信市场积极鼓励竞争、对象国有电信企业实行民营化, 同时, 积极贯彻对外开放政策。电信服务和人民生活息息相关, 是保障国民经济各行各业发展、社会进步的基础产业。电信产业的改革必然成为社会的焦点。本部分内容丰富详实, 涵盖了电信管制相关的几个重大课题, 包括: 电信市场准入管制, 电信资费管制、互联互通管制、服务质量管制和普通服务管制等。针对这些课题, 本书不但从理论上进行了深入的研究, 而且提供了大量相关的资料和数据, 并且以案例的方式记录了我国电信政革史上的重要事件, 以便使读者能够较为全面地了解电信业的改革历程。

本书第二部分介绍了现代电信企业的经营管理, 为通应世界电信产业由

管制到放松管制浪潮，以及中国电信产业由垄断到竞争的变化，进一步提高国际竞争能力，本编以电信企业发展要素为主线，围绕资本运作、人力资源、市场营销、企业创新、企业制度及经营战略和中国人世的经营管理等问题，系统而科学地阐述电信企业经营管理新理念；融汇国内外电信管理精髓，总览电信产业发展全貌，以实践性的可操作性摆脱纯理论的虚玄，从战略发展的角度把电信企业经营管理的要义提供给电信企业管理者。

第三部分着重介绍了现代电信业新业务与通信技术。在当今信息社会，随着信息和知识的爆炸式增长，信息化浪潮促进了社会的进步和经济的发展。同时也改变了人们生活的方方面面。近十几年来，通信网正向着实现数字化、程控化、综合化、智能化以至于人化方向发展，计算机通信技术，光纤通信技术、图像通信技术和移动通信技术在其中起着关键性的作用。并为电信业务的推陈出新创造了条件。对于电信工作者来说，电信新业是一种新生事物，只有对它有了深入的了解，才能有的放矢地开展各项工作。而对于用户来说，只有对电信新业务有了全面的了解，才能更及时更方便地使用电信新业务和推术。

本书具体分析了建立现代企业制度的必要性、原则和模式，提出了全业体制改革是我国电信业增强国际竞争力的重要方式，同时探讨电信业和市场的经营理念，资本经营，政府管制和新业务及通信技术。电信产业是一个不断发展中的事物，受各方面因素的限制，我们不能列出所有已经或将要出现的新业务。

本书适合各种电信运营公司的管理者，市场的开拓者，工程技术人员以及广大电信用户了解电信业新业务的开拓电信市场时参考，也可供通信工程、信息工程和通信管理工程等相关专业的教学与研究人员以及电信用户们阅读参考。

编 者
2002年4月

目 录

第一编 新时期中国电信行业政府管制

第一章 加入“WTO”中国电信市场开放	(3)
第一节 加入“WTO”政府首先面临挑战	(3)
一、漫长的谈判路程	(3)
二、加入“WTO”中国电信市场的改革	(5)
第二节 世界电信市场开放	(7)
一、世界电信业发展的三个阶段	(7)
二、《服务贸易总协定》	(8)
三、《基础电信协议》	(9)
四、世界主要国家和地区的电信市场开放	(13)
五、世界电信市场开放的五个特征	(16)
第三节 中国电信市场开放前景	(19)
一、中国电信市场开放的初级阶段	(19)
二、中国电信市场开放面临障碍重重	(21)
三、中国有实力面对市场开放障碍	(22)
四、中国电信市场开放的原则和范围	(28)
五、中国电信市场开放的对策与挑战	(30)
第二章 政府业务职能与策略管制	(41)
第一节 政府职能部门成立	(41)
第二节 政府管制的基本概念	(43)
一、政府管制的目的	(43)
二、政府管制的原则	(45)
三、政府管制的范围	(46)

四、电信政策制定方式	(47)
五、政府对电信业管制内容	(48)
第三节 政府机构及权限划分和管制方式	(49)
一、电信管制模式	(49)
二、电信管制三个层次	(50)
三、先进国家电信管理体制	(51)
四、我国电信管理体制	(55)
第四节 不对称管制	(57)
一、电信市场上的不对称现象	(57)
二、关于对称和不对称管制的两种意见	(58)
第五节 放松管制和 ICT 融合	(60)
一、“放松管制”	(60)
二、面向 ICT 的管制趋势	(61)
第三章 中国电信市场竞争	(63)
第一节 电信市场垄断到竞争	(63)
一、中国联通成立打破市场垄断局面	(63)
二、自然垄断理论	(64)
三、垄断的反思	(66)
四、开放竞争	(70)
第二节 世界发达国家电信市场改革	(76)
一、美国	(76)
二、英国	(83)
三、法国	(84)
四、德国	(84)
五、日本	(85)
六、韩国	(85)
七、新加坡	(85)
八、世界电信改革的主要特征	(86)
第三节 中国电信市场改革进程	(87)
一、优先发展阶段	(87)
二、引入竞争阶段	(88)
三、扩大竞争阶段	(89)
第四节 有效竞争	(93)
一、马歇尔困境和有效竞争	(94)
二、有效竞争三个的特征	(94)
三、有效竞争的实现	(95)
四、许可证发放	(96)

第四章 政府对电信资费的管制	(103)
第一节 中国的电信资费体系	(103)
一、固定电话资费	(103)
二、移动电话资费	(109)
三、因特网 (INTERNET) 资费	(111)
第二节 电信资费经济学	(115)
一、垄断下的电信资费	(116)
二、竞争中的电信资费	(117)
第三节 电信经营成本和定价	(119)
一、电信成本	(119)
二、定价方法	(120)
第四节 政府资费管制	(122)
一、美国: 资本回报率管制	(122)
二、英国和美国的最高限价管制	(124)
三、资本回报率管制和最高限价管制方法比较	(126)
四、政府对电信资费管制的原则	(128)
五、我国的电信资费管制	(129)
第五章 政府对互联互通的管制	(136)
第一节 互联互通的基本认识	(136)
一、互联互通定义	(136)
二、互联互通市场意义	(137)
三、互联互通的影响因素	(140)
四、互联互通的运作方式	(141)
五、互联互通激励	(142)
六、企业互联与政府监管的原则	(142)
七、互联管制内容	(143)
第二节 互联费用	(149)
一、互联费的定义	(149)
二、互联费的制定原则	(151)
三、物理连接费	(152)
四、互联使用费	(152)
五、接入亏损和普遍服务补偿费	(159)
第三节 中国互联互通发展和政府策略	(163)
一、中国互联互通的发展	(163)
二、中国的网间互联结算	(166)
第六章 政府对电信企业服务质量管制	(169)
第一节 服务质量监管体系	(169)

第二节 服务质量指标体系	(171)
一、国际组织和政府的电信质量标准	(171)
二、电信服务质量指标体系	(174)
第三节 用户满意程度	(177)
一、用户满意度	(177)
二、用户满意度指数	(182)
第四节 中国电信企业服务质量	(185)
一、电信企业服务职责	(185)
二、电信企业的服务水平和服务质量	(185)
三、电信企业的服务意识和理念	(190)
第七章 政府对电信企业普遍服务管制	(193)
第一节 电信企业普遍服务的基本概念	(193)
一、普遍服务	(193)
二、普遍服务的定义	(194)
三、普遍服务的发展阶段	(195)
四、普遍服务的意义	(195)
五、普遍服务的衡量标准	(197)
六、普遍服务的定价	(198)
七、接入的方式	(199)
八、发展中国家的普遍服务	(201)
第二节 各国的普遍服务	(203)
一、美国	(203)
二、澳大利亚	(206)
三、其他国家	(211)
第三节 普遍服务的成本补偿机制	(213)
一、社会性补助	(213)
二、交叉补贴	(213)
三、普遍服务基金	(214)
第四节 我国政府针对普遍服务政策	(215)
一、垄断时期	(215)
二、竞争时期	(216)
第八章 电信领域规制	(219)
第一节 规制目标	(219)
一、电信规制由来	(219)
二、电信规制的发展	(220)
三、电信业改革	(222)
第二节 电信规制政府机构	(223)

一、政府部门职能·····	(223)
二、政府监管机构·····	(224)
三、国际组织·····	(229)
第三节 监管机构规制程序 ·····	(236)
第四节 监管机构有效规制的原则 ·····	(238)
一、在竞争市场应当尽量减少规制·····	(238)
二、协调地区和国际规制标准·····	(239)
三、引入竞争·····	(240)
四、根据原则进行规制·····	(241)
五、建立高效运作体系·····	(241)
六、发展中国家实施有效规制的策略·····	(242)
第九章 电信业务许可制度 ·····	(243)
第一节 电信业务许可制度简介 ·····	(243)
一、许可证·····	(243)
二、发放许可证的目标·····	(244)
三、其他监管措施·····	(246)
四、多边贸易规则·····	(248)
五、欧盟许可证指导性文件·····	(249)
第二节 许可证制度的种类 ·····	(251)
第三节 许可证发放程序 ·····	(252)
一、主导运营商的许可程序·····	(252)
二、新市场进入者发放单个许可证·····	(253)
三、总体授权·····	(253)
四、频率许可证·····	(254)
五、频率拍卖、抽签和比较评估程序·····	(254)
第四节 许可证程序成功实践 ·····	(258)
一、程序透明·····	(258)
二、公众意见征询·····	(259)
三、许可证费用·····	(259)
四、兼顾确定性和灵活性平衡·····	(260)
五、许可证发放程序和政府采购行为之间区分·····	(261)
六、特许权、BOT 和类似安排·····	(262)
七、业务区域·····	(263)
八、资格审定标准·····	(264)
九、程序选择标准·····	(265)
第五节 许可证内容 ·····	(267)
第十章 电信网络互联 ·····	(272)
第一节 网间互联的原则 ·····	(272)

一、重要性·····	(272)
二、相关议题的范围·····	(273)
三、网间互联议题·····	(274)
四、地区性网间互联规则·····	(274)
五、多边网间互联规则·····	(276)
六、网间互联原则·····	(277)
七、网间互联协议的内容·····	(281)
第二节 网间互联程序 ·····	(285)
一、协定的制定·····	(285)
二、网间互联协定的谈判·····	(286)
三、监管机构在互联谈判中所起的作用·····	(287)
四、争议的解决·····	(289)
五、监管机构事先的引导·····	(290)
第三节 网间互联的商业条款 ·····	(291)
一、互联费用·····	(291)
二、设定互联费用方法·····	(291)
三、对于不同方法的评论·····	(293)
四、特定互联成本·····	(295)
五、互联费用结构·····	(297)
六、互联网互联费用·····	(299)
七、同移动电话网络的网间互联·····	(301)
第四节 网间互联技术和操作条件 ·····	(303)
一、主导运营商提供信息·····	(303)
二、竞争者信息的处理·····	(305)
三、客户信息的处理·····	(306)
四、网间互联的节点·····	(306)
五、非捆绑网络元素的接入·····	(308)
六、本地环路分拆·····	(311)
七、设施及场所共享·····	(316)
八、平等的接入权·····	(318)
九、向互联运营商提供业务的质量·····	(319)
十、互联业务的质量·····	(321)
第十一章 电信业价格规制 ·····	(322)
第一节 电信业价格规制简介 ·····	(322)
一、价格规制的目标·····	(322)
二、电信资费再调整·····	(323)
第二节 电信业价格规制方法 ·····	(325)
一、电信业价格规制方法简介·····	(325)

二、电信业自由定价法·····	(326)
三、电信业回报率规制法·····	(327)
四、回报率-激励规制·····	(329)
五、回报率-激励规制的类型·····	(329)
第三节 最高限价规制 ·····	(330)
一、最高限价规制概述·····	(330)
二、基本最高限价公式·····	(331)
三、最高限价变量的计算·····	(334)
四、通货膨胀因素·····	(335)
五、生产效率因素·····	(338)
六、限价和不限价的业务·····	(345)
七、业务组合·····	(346)
八、单项业务定价限制·····	(348)
九、最高限价方案的期限和审核·····	(348)
第四节 最高限价规制法的变化 ·····	(349)
一、基本最高限价公式变化·····	(349)
二、外部因素·····	(349)
三、服务质量·····	(351)
四、新业务·····	(352)
五、资费再调整和最高限价·····	(353)
六、国际结算价·····	(353)
第十二章 监管和竞争主管机构的竞争政策 ·····	(355)
第一节 竞争政策总体原则 ·····	(355)
一、竞争政策的原理·····	(355)
二、通过政府干预来实施竞争政策·····	(356)
第二节 竞争政策的基本概念 ·····	(363)
一、市场定义·····	(363)
二、市场进入壁垒·····	(364)
三、市场权力和控制·····	(365)
四、必备条件·····	(367)
第三节 对于妨碍竞争行为的处罚 ·····	(368)
一、滥用控制权·····	(368)
二、拒绝提供必备条件·····	(370)
三、交叉补贴·····	(371)
四、垂直价格挤压·····	(378)
五、掠夺性定价·····	(380)
六、信息滥用·····	(381)
七、“锁住”客户电信网络·····	(382)

八、搭配销售和捆绑销售·····	(383)
九、其他滥用市场控制权的行为·····	(384)
十、限制性协议·····	(385)
第四节 兼并、收购和其他公司合并形式 ·····	(387)
一、兼并问题·····	(387)
二、兼并分析·····	(388)
三、兼并处罚措施·····	(389)
四、合资企业·····	(392)
第十三章 机构组织针对电信业普遍服务监管政策 ·····	(394)
第一节 普遍服务和普遍接入 ·····	(394)
一、概述·····	(394)
二、电信业务普及政策的目标·····	(396)
三、电信业务普及的经济问题·····	(397)
第二节 定义电信业务普及：向什么提供资金 ·····	(400)
一、不同国家不同方法·····	(400)
二、工业化国家的普遍服务·····	(401)
三、发展中和转型经济国家的普遍接入问题·····	(402)
第三节 关于电信业务普及提供资金问题 ·····	(405)
一、选择电信业务普及机制的标准·····	(405)
二、电信业务普及各种方案的比较·····	(407)
三、行业改革和电信业务普及·····	(409)
四、强制服务义务·····	(411)
五、交叉补贴·····	(411)
六、接入亏损补偿·····	(413)
七、电信业务普及基金·····	(415)
第四节 电信业务普及基金 ·····	(415)
一、简介·····	(415)
二、资金来源·····	(416)
三、确定补贴的数额·····	(417)
第五节 各国电信业务普及案例分析 ·····	(420)
一、智利·····	(420)
二、秘鲁·····	(424)
三、欧洲委员会·····	(428)
四、英国·····	(430)
五、西班牙·····	(432)
六、中欧及东欧国家和独联体国家·····	(433)
七、加拿大·····	(435)
八、美国·····	(437)

九、南非·····	(438)
十、澳大利亚·····	(440)
十一、亚洲·····	(441)

第二编 现代电信企业经营管理实务

第十四章 加入“WTO”中国电信业改革·····	(447)
第一节 电信业制度创新·····	(447)
一、入世对中国电信业的影响·····	(447)
二、入世对传统电信业运营体制的挑战·····	(449)
三、建立现代企业制度是电信业改革的方向·····	(450)
四、现代企业制度的内涵与特征·····	(452)
五、建立现代企业制度的原则·····	(457)
六、建立现代企业制度的目标模式探讨·····	(460)
第二节 电信业股份制改革·····	(463)
一、入世对电信业运行机制的要求·····	(463)
二、股份制及其运作机制·····	(464)
三、电信业的股份制改造·····	(474)
四、实行股份制的外部条件·····	(477)
五、电信企业集团公司的组建·····	(486)
六、股权设置与控股公司·····	(493)
七、股份制企业的分配制度·····	(510)
八、国外电信企业的股份制改革·····	(515)
第三节 入世与电信业市场的经营理念·····	(526)
一、经营战略与策略·····	(526)
二、质量第一与用户至上·····	(529)
三、以市场为导向推行联盟经营·····	(534)
四、双管齐下与推陈出新·····	(534)
五、面向市场制造需要·····	(535)
第十五章 电信企业生产运作战略·····	(537)
第一节 企业战略的概念和组成·····	(537)
一、企业战略的概念·····	(537)
二、企业战略的作用·····	(537)
三、企业战略重组成·····	(538)
第二节 企业战略管理及其特点·····	(538)

一、战略管理的概念·····	(538)
二、战略管理的特征·····	(539)
第三节 电信企业生产运作战略的组成 ·····	(539)
一、通信生产能力发展战略·····	(540)
二、新业务和通信网络技术战略·····	(540)
三、生产作业管理决策·····	(540)
四、生产企业的服务战略·····	(540)
第四节 生产运作战略制定实施 ·····	(541)
一、生产运作战略的制定·····	(541)
二、生产运作战略的实施·····	(541)
第五节 企业领导者必须具有战略头脑和眼光 ·····	(542)
一、要善于把主要精力转移到注重战略性问题上来·····	(542)
二、要积极进取、开拓创新·····	(542)
三、有胆有识、敢于冒险·····	(544)
第六节 案例：谋略在商战中的运用与发展 ·····	(544)
第十六章 电信企业市场营销服务 ·····	(548)
第一节 服务的根本问题是管理 ·····	(548)
一、电信企业市场营销服务的概念·····	(548)
二、服务是电信企业市场营销和生产运作管理永恒的主题·····	(548)
第二节 电信市场营销服务观念 ·····	(549)
一、以用户为中心的观念·····	(549)
二、“服务是生产力”、“服务出效益”的观念·····	(549)
三、服务是现代企业发展战略资源的观念·····	(549)
四、全员服务的观念·····	(550)
五、全方位、多层次、多样化服务观念·····	(550)
第三节 电信企业市场营销服务策略 ·····	(550)
一、经营主旨策略与经营辅助策略·····	(551)
二、硬服务策略与软服务策略·····	(551)
三、售前服务策略、售中服务策略和售后服务策略·····	(551)
四、高价服务策略、低价服务策略和馈赠服务策略·····	(552)
第四节 企业服务文化 ·····	(552)
一、人民邮电为人民的服务理念·····	(552)
二、讲究高超的服务艺术·····	(553)
三、树立良好的职业道德·····	(553)
四、术服务—服务工作的新领域·····	(553)
第五节 企业服务质量管理 ·····	(554)
一、工作范围·····	(554)
二、指标要求·····	(555)

三、管理体系.....	(555)
第六节 国外电信企业用户服务的改进	(555)
一、机构设置以用户为中心.....	(555)
二、推出新的服务举措.....	(556)
三、兑现承诺服务.....	(558)
四、提高用户满意度.....	(559)
第七节 案例一：福州市电信局市场服务改革	(560)
一、坚定不移抓发展，提供服务基础.....	(560)
二、一丝不苟抓管理，做到规范服务	(561)
三、实实在在抓教育，增强服务动力.....	(561)
四、内外结合抓监督，强化约束机制.....	(562)
第八节 案例二：香港的经营管理及客户服务	(562)
一、奋斗目标明确，经营策略明智.....	(562)
二、服务体系完善、服务效果完美.....	(562)
三、充分挖掘网络潜力，独具匠心开发业务.....	(564)
四、紧紧把握市场动态，多种形式发展业务.....	(565)
第十七章 电信企业网络运行维护管理	(567)
第一节 电信网的概念	(567)
一、电信网的定义.....	(567)
二、电信网的构成.....	(567)
三、电信网的功能.....	(567)
四、服务质量.....	(567)
第二节 网络运行维护的基本要求	(568)
一、质量.....	(568)
二、障碍.....	(568)
三、设备寿命.....	(569)
四、费用.....	(569)
第三节 网络运行维护组织和基本制度	(569)
一、维护组织.....	(569)
二、维护基本制度.....	(570)
第四节 电信管理网	(570)
一、性能管理.....	(571)
二、故障管理.....	(572)
三、配置管理.....	(574)
四、帐务管理.....	(575)
五、安全管理.....	(576)
第五节 案例：网络维护体制改革及湖南省邮电局管理推进体制改革 的基本做法和经验	(578)

一、网络维护体制改革的必要性·····	(578)
二、网络维护体制改革的主要内容·····	(579)
三、湖南省邮电管理局推进网络维护体制改革的基本做法·····	(579)
四、湖南省邮电管理局维护改革过程中的主要经验·····	(582)
第十八章 电信企业工程建设管理 ·····	(585)
第一节 基本建设程序 ·····	(585)
一、电信基本建设程序的内容·····	(585)
二、可行性研究·····	(586)
第二节 工程勘测设计 ·····	(588)
一、搜集资料·····	(589)
二、现场查勘·····	(589)
三、绘制图表·····	(590)
四、编制预算·····	(590)
五、编写说明·····	(591)
第三节 施工管理 ·····	(591)
一、施工管理的意义·····	(591)
二、施工准备工作·····	(592)
三、施工进度计划的编制、实施和交工验收·····	(592)
第四节 统筹法在施工管理中的应用 ·····	(594)
一、统筹法优点·····	(594)
二、统筹法的基础——网络图·····	(594)
第五节 竣工验收 ·····	(600)
一、验收依据·····	(600)
二、竣工验收的分工·····	(600)
三、竣工验收的条件·····	(600)
四、竣工验收的方法和步骤·····	(601)
五、验收内容·····	(601)
六、竣工决算和竣工资料·····	(602)
第六节 竣工决算审计 ·····	(602)
第七节 施工组织和承包方式及施工中应建立的有关制度 ·····	(603)
一、施工组织和施工承包方式·····	(603)
二、施工中应建立的有关制度·····	(603)
第八节 案例：镇江邮电局在通信工程建设中的几点经验教训 ·····	(604)
一、必须认真、超前做好通信工程建设的前期工作·····	(604)
二、通信工程建设市场必须加强规范管理·····	(605)
三、尽快建立二手通信设备交易市场，降低通信工程建设造价·····	(605)
四、重视对通信工程建设管理人才的培养，努力提高工程管理水平·····	(605)
第九节 案例二：严格工程审计，加强工程管理	