

四川通信服务

Sichuan Comservice

2011年第1期（总第16期）

2011年第2期（总第17期）

2011年第3期（总第18期）

四川通信服务

SICHUAN
COMSERVICE

2011年2月 | 第1期 | 双月刊 | 总第16期

常州大学图书馆
藏书章

2010大事记

封面故事 | COVER STORY

广阔海外 无限精彩

论坛 | BBS

《我看转型》心得体会

常怀敬畏之心

□文 邓 昌

习近平同志指出，领导干部用权要常怀敬畏之心，自觉接受纪律和法律的约束。在2011年全省年度工作会上，董事会领导告诫我们，企业管理者要学会敬畏客户。只有心存敬畏，才会时刻关注客户需求，自觉将客户满意度作为检验工作成败的标准。

什么是敬畏？《新华词典》解释为“又敬重又畏惧”。我以为，敬畏不是惧怕，而是出自内心的尊敬、尊重；不是谨小慎微，而是如履薄冰般的认真，不敢丝毫懈怠，富有责任心。不知敬畏，任意妄为，就会让客户难以放心交付大事。爱多，这个曾一度占据全国VCD市场第二位置、被誉为中国家电最成功品牌的企业，管理者在取得初期的成功后不是好好地制定企业的战略规划，而是一味地打杀别人、疯狂地炒作自己，沉溺于如何策划新点子、如何打败对手的高谈阔论中，结果是“一夜崩盘”。这些前车之鉴告诫我们，无敬畏之心，任何忽略客户需求，无视客户利益的企业，无论它具有怎样的实力，都一样会被市场所淘汰。

懂得敬畏，是理智与成熟的表现。我由衷地希望我们的企业始终拥有一颗对客户的敬畏之心。这要求我们仔细倾听客户的意见、建议、甚至是批评。认真思考，不断改进，创造条件去适应、满足客户需求。就像一个孝顺的人，会用一生无微不至的行动持之以恒地关注、关心、关爱父母和亲人。同理，对客户的敬畏之心，应始终贯穿于我们的思想与行为中，体现在所有面向客户的沟通和服务中。

懂得敬畏，保持危机感，是有眼光的企业家应具备的职业素养。“天下之事，成于惧而败于忽”。常怀敬畏之心，才能时时刻刻自省、自警、自励，才能时时刻刻摒除惰性，保持创业激情、蓬勃朝气和昂扬斗志。任正非在《华为的冬天》一文中谈到，十年来天天思考的都是失败，对成功视而不见，也没有什么荣誉感、自豪感，而是危机感。也许是这样才存活了下来。

是的，我们取得了一些成绩，但我们更处在负重爬坡的关键时期。要常怀敬畏之心，并将其融入血液，付诸实践，持之以恒。



CONTENTS.FEBRUARY | 目录

2011年第1期 总第十六期

封面 设计工作探讨 (图片由四川设计公司提供)

封二 常怀敬畏之心

02 业界媒体速览 / MEDIA VOICE

04 公司要闻 / NEWS

08 2010大事记 / THE EVENTS

12 封面故事 / COVER STORY

- 13 推进转型战略 加强能力建设 实现西部主导 迈向全国一流
- 14 四川新华物业公司应收账款管控心得
- 16 广阔海外 无限精彩
- 20 四川设计人 无惧斗冰雪
- 22 耕耘六十载 腾飞庚寅年
- 24 2010的寒冬 我们战斗在世界屋脊上

26 人物 / FIGURE

- 26 在平凡的岗位上
- 29 不一样的舞台 不一样的精彩
- 31 让青春在奉献中燃烧 让我们与通服一起腾飞

32 深度观察 / DEPTH OBSERVATION

- 32 对传统通信基站说再见
- 34 《愤怒的小鸟》对移动互联网的启示
- 36 各省级公司落实中国通服2011年工作会议精神情况

42 论坛BBS

- 42 《我看转型》心得体会
- 44 以业务需求为支点 深化网络转型为杠杆 撬开三网融合纵深发展之阀门
- 48 把握任期考核内涵 提升经营管理水平
- 52 新年对新标
- 54 市州一体化服务之我见
- 56 支撑服务工作十大“忌”
- 57 周末白话

58 法律问题解答

- 58 企业常用法律问题解答之公司实务篇(一)

60 家园 / OUR FAMILY

- 60 中国通信服务四川公司与西南油气田通信公司迎春趣味联谊活动在邮电学院举行
- 61 四川创立信息科技有限公司成功举办迎春嘉年华
- 62 奋进赢得尊重 卓越铸就自豪
- 64 中国通信服务资阳分公司欢乐祥和迎新春
- 65 四川邮电职业技术学院师生联欢庆元旦
- 66 新春游园 齐聚迎春
- 66 中国通信服务宜宾分公司“春晚” 一桌丰盛的文化大餐
- 67 中国通信服务广元分公司举办2011年迎新春文艺晚会

68 别了2010 / SAY GOODBYE 2010

- 68 回首我的2010
- 69 追忆我的2010
- 71 让2010的思绪再飞一会儿

- 72 站在岁月之交的门槛上

封三 好摄之徒

封底 四川省通信产业服务有限公司-网络建设(TIS)板块介绍



主 办:

四川省通信产业服务有限公司

编 委 会

主 任: 邓 昌
副 主 任: 金 山 邓小伏 张 健
编 委: 朱继军 钱文峰 刘 萍
曾怀中 孙伟宁 陶 果
徐维泉 吴健生

编 辑 部

主 编: 朱继军
责任编辑: 王英卓
编 辑: 陈 虎 艾维嘉 覃 燕
郑云珠 陈光祥
校 对: 代淑贤
美术编辑: 尚观品牌顾问
印 刷: 四川省通信产业服务有限公司
印务分公司

编辑部联系方式

地 址: 成都市高新区天韵路186号高新
国际广场E座
邮 编: 610041
联 系 人: 王英卓
电 话: 028-8513 0683
传 真: 028-8513 0605
E-mail: scwangyz@scccs.com.cn

(内部资料, 仅供交流, 注意保存)



2011年2月16日 《CCTIME气象网》

在“十一五”宽带发展基础上，中国电信提出“十二五”宽带发展规划。并在“十二五”开局之年，启动“宽带中国·光网城市”工程。

“十二五”期间，中国电信将着力于接入层宽带建设，改变目前接入层主要采用铜缆+非对称数字用户环路（ADSL）接入方式，使得骨干网带宽优势得以充分体现，形成一个骨干网和接入网相匹配的大规模、高速率的整体宽带网络。同时，“十二五”期间，中国电信还将加快推进电信宽带网络建设，推进城镇光纤到户，扩大农村地区宽带网络覆盖范围的要求，积极推进“光网城市”建设，加快推进宽带网络的光纤化升级，建设超高速（100M）宽带接入网络。

2011年1月19日 《中国新闻网官方微博》

中国手机网民达3.03亿 即时通讯应用使用率居首

中国互联网络信息中心(CNNIC)今日发布第27次中国互联网络发展状况统计报告。截至2010年12月，中国手机网民达3.03亿，较2009年底增加了6930万人；手机网民在总体网民中的比例进一步提高。

截至2010年12月，手机即时通信使用率位居首位，达到67.7%，手机网络新闻以59.9%的使用率排名第二。

随着智能手机的不断普及，手机网民中安装软件的比例已经达到一个较高水平。同时，手机互联网和传统桌面互联网正在不断融合，双重网民的比例越来越高，跨手机、电脑的多平台互联网服务正在成为主流。

2011年1月19日 《中国新闻网官方微博》

王晓初纵论C网新目标：用户将过亿 售6千万手机

1月19日消息，中国电信3月底就将用户超过1亿户，今年计划销售CDMA手机6000万部。按照这个进度，中国电信将稳居全球最大的CDMA运营商。

2011年1月7日 《新民晚报》

后3G时代 运营商争打免费牌竞夺Wi-Fi市场

随着Wi-Fi成为智能手机、笔记本电脑和平板电脑的标准配置，在公共场所无线上网成为越来越多网民的强烈需求。相比3G，Wi-Fi的网速更快，资费也更便宜(甚至免费)，在3G覆盖不到的区域，照样能够通过Wi-Fi上网。于是在新年伊始，联通就宣布了一项针对后付费用户的为期3个月的免费Wi-Fi使用服务。至此，三大运营商皆打出了“免费牌”来争夺Wi-Fi用户。此举既能弥补3G用户增速放缓的“瓶颈”，也可以缓解用户增多给3G网络带来的巨大压力，同时还能创造新的盈利增长点，可谓一举多得。

2011年1月7日 《新浪科技官方》

中移动实施增值业务新政：扣费前主动提醒



1月7日消息，中国移动今天宣布，推出业务扣费主动提醒和增值业务0000统一查询退订两项“透明消费”服务举措，今后客户订购增值业务后，在扣费之前能够得到短信提醒，且只要发送短信“0000”到10086，就能便捷查询和退订已订购的包月类增值业务。

2011年1月11日 《东方早报》

上海电信联通嘉定试点通信配套设施共享

上海电信和上海联通将试点通信配套设施资源共享。1月10日，中国电信上海公司(上海电信)与中国联通上海市分公司(上海联通)签署基站共建和存量小区通信配套共享试点合作协议，双方将率先在嘉定区已建通信配套设施的住宅小区进行通信基础资源共享试点。

根据协议，后进入方共享已建住宅小区通信配套设施，要与先进入方协商一致，双方不在对方已建通信配套设施的住宅小区再另建通信配套设施。同时，双方同意共享试点选在已建FTTH(光纤到户)接入方式的小区进行，设施共享遵循有偿使用原则。

据了解，上海电信和上海联通三年来共建共享3G基站至2010年底已经超过500个，节约投资累计达2亿元。

2011年1月14日 《信息时报》

4G试验网在广州等6城市启动

据近日消息，中国移动已经在包括广州在内的6个城市开展TD-LTE试验网规模试验。与此同时，越来越多的中外厂家纷纷推出4G终端，让4G应用迅速成为可能。

业内专家预计，从今年开始，各种4G和准4G制式将进入大规模试验阶段。与中国厂商并不占优势的3G不同，在4G标准上，中国运营商和厂商早已落足了功夫占领了一席之地。



李跃部署2011年中国移动六大方向

2011年1月13日 《通信产业网》

1月13日消息,在中移动2011年工作会议上,中国移动总裁李跃部署了2011年中国移动重点工作,主要涉及以下六个方向:

一是狠抓质量与服务提升,夯实竞争与发展的基础。

二是狠抓业务发展,保持规模增长、健康发展态势。

三是狠抓业务创新,着力实现业务发展的创新驱动。要大力发展移动互联网应用、WLAN业务、物联网应用、终端业务、国际业务、TD-SCDMA业务,大力

推动TD-LTE规模试验、发展无线城市。

四是狠抓资源的优化配置,着力提高可持续发展能力。

五是狠抓管理能力提升,构建适应发展需要的运营体系。

六是狠抓队伍建设,打造高水平的人力资源保障体系。

李跃还提出了“十二五”中国移动的发展思路实现“一个愿景”、扩大“两个份额”、推动“五个转变”,即实现“移动改变生活”的战略愿景;扩大公司对个人客户的生活服务份额、对社会各行各业

的信息服务份额;从网络能力、经营定位、业务布局、产品设计和运营管理五个方面,推动发展方式转变。

在李跃倡导下,中移动改革各省级移动公司业绩考核体系,取消了KPI考核指标[即中国移动各省(区、市)公司经营业绩考核办法]中对数据增值业务的考核。李跃在一次内部讲话中表示,中国移动已经成为一个非常现代化的公司,具有多年的上市公司经验。如果能够用好既有的手段和系统,就能够帮助中国移动成为能力强大的巨人。

2011年1月14日 《通信产业网》



广电总局： 十二五加速广电网向全业务转型

广电总局局长王太华近日在“国家广电总局在北京召开2011年全国广播影视工作会议”上表示,“十二五”时期,是我国广播影视加快转变、加速转型的战略机遇期。并强调,“十二五”期间要加快广播电视网由传输覆盖向全功能、全业务转变。

根据国务院推动三网融合的政策,广电和电信相互进入对方的原有业务领域。而三网融合最关键的IPTV内容播控平台却掌握在广电手中。对广电而言,目前最大的问题加速广电网改造。

2011年1月13日 《通信产业网》

广电总局2011年三网融合规划出炉

1月13日消息,在2011年全国广播影视工作会议上,强调三网融合是今后一个时期广播影视的工作重点。广电总局新闻发言人吴保安答记者问时,提出了新的一年广电总局在推进三网融合方面的计划。

据悉,2010年,全国170多个大中城市实现整体转换,有线数字电视用户接近8000万,增长超过30%,其中双向用户3000万。

中国全面实现 “村村通电话 乡乡能上网”目标

2011年1月6日 《中国新闻网》

据工信部网站消息,随着西藏最后一批行政村开通电话,我国全面实现了“村村通电话、乡乡能上网”的“十一五”农村通信发展规划目标。

2006至2010年,村村通电话工程在“十五”期间取得成就的基础上,累计直接投资500亿人民币,全面实现农村通信“十一五”规划目标:全国范围100%行政村通电话、100%乡镇通互联网(其中98%的乡镇通宽带),94%的20户以上自然村通电话,全国近一半乡镇建成乡镇信息服务站和县、乡、村三级信息服务体系。

2011年1月6日 《金羊网——新快报》

联通推无线猫上网卡3G轻松转WiFi

中国联通首次推出一种3G无线猫上网卡 套装,内含一个3G无线猫上网卡终端、1200元预存款(默认80元包1G/月,可修改其它套餐)和USIM卡一个,另赠送2G MicroSD卡,且可将WCDMA 3G网络随时转换成WiFi,最多可支持5个用户同时在线。

2011年1月6日 《新浪科技》

中国电信关注零售终端信息化管理应用

1月6日消息,中国电信“商务领航”近期传出了新动作,据了解,中国电信将集合全国优质销售渠道,针对党政军、交通物流、医疗卫生和教育系统四大重点行业,在全国重点推广数十款基于固移融合的企业级应用。以交通物流行业为例,将推广一款“销售管家”应用。

据了解,目前“销售管家”已经积累数万用户,为青岛海信电器、百事可乐、燕京啤酒、戴尔(DELL)电脑、格力电器等数十家企业提供服务。

公司董事会对2011年工作提出要求 承接战略 强化执行 追求卓越 勇创一流

2011年1月26日上午,四川电信实业集团有限责任公司暨四川省通信产业服务有限公司2011年董事会会议在蓉顺利召开。四川电信公司总经理、四川电信实业公司暨四川通服公司董事长杨国光主持会议。参会的有刘建红、邓昌、金山、邓小伏、秦正海、喻云华、江冬梅等董事,四川电信公司靳华勇、冯杰、周清久副总经理和四川电信实业公司兼四川通服公司张健副总经理等领导应邀出席了会议。

四川电信实业公司、四川通服公司邓昌总经理就公司2010年工作进行了汇报。经过与会董事及应邀出席领导的认真审议,得到了充分肯定,并获得一致通过。

四川电信公司总经理、四川电信实业公司暨四川通服公司董事长杨国光作了重要讲话。杨总认为四川通服公司2010年真正按照董事会下达的总经理负责制,闯市场,抓管理,带队伍,走出了一条良性发展之路。业绩实现稳步增长、运营能力不断提升、收入结构持续优化、整体市场化能力得到增强。以客户为导向的服务体系建设和乙方文化,得到了客户认可和市场检验,客户满意度全面提升;财务管理处于集团先进行列,成体系地提升干部队伍素质和能力取得新成效。董事会认为公司各项成绩的取得得益于以邓昌为首的团结、协作、进取的经营班子的坚强领导,得益于全体干部员工坚定不移地承接战略、攻坚克难、目标导向、奋发拼搏。

在谈到2011年工作时,杨总指出,公司未来三年发展规划是班子深刻领悟中国通服千亿级企业目标,结合四川特点制



定的科学规划。具有进取心和挑战性,体现了公司追求卓越,勇创一流的精神。下阶段要深刻理解战略,有效承接,更加贴近主业战略,聚焦需求,真正实现与主业的战略合作,实现双方合作共赢,持续发展。要把抓班子、带队伍作为核心竞争力来打造。尤其是培养和引进设计、软件业务领域高级专业人才、领军人物。要建立健全放手让专业公司闯市场,适应市场发展,推动创新的机制保障。要坚定不移实施走出去战略,加快市场化进程,扩大政企和海外突破战果。杨总最后表示:董事会非常认同公司战略,在下一步发展过程中要重点抓落实,系统地推进,最终以业绩说话。董事会和四川电信公司将一如既往地关心和支持通服和实业的发展。(四川通服公司 艾维嘉/摄影 陈光祥)

四川电信实业杨国光董事长、邓昌总经理到四川邮电职业技术学院视察

2010年12月23日,四川电信公司总经理、四川电信实业公司董事长杨国光,四川电信公司副总经理冯杰,四川电信实业总经理邓昌到邮电学院视察。



杨总一行视察了四川电信FTTX网络培训基地,为基地正式揭牌。杨总对基地的设计、施工等情况给予了高度评价。认为该基地是具有国际水准的国内一流的培训基地。

杨总在听取学院专题工作汇报后,对学院的整体情况,尤其是2010年所取得各种成绩给予了高度评价。他指出学院近年来追求一流的新变化使学院整体水平又上了一个新台阶。希望学院在学生的培养和教育中,重视管理服务,贴近行业,聚焦客户,提升教师的教学能力和素质,

办成全国一流的高职院校;希望继续追求一流,追求卓越,按教育家的精神,按优秀教师的精神搞好学院各项工作。

四川电信实业公司副总经理、学院党委书记邓小伏表示,将在四川电信公司、四川电信实业公司领导的关心下把学院工作做好,争创一流。

陪同参加视察的还有四川电信公司综合部、市场部、网络运行维护部、网络发展部、公众客户部、客户服务部、人力资源部相关领导。(四川邮电学院 卓鹏)



中国通信服务四川公司杨国光董事长、邓昌总经理视察成都分公司

2011年1月4日，在新年上班的第一天，四川通服公司杨国光董事长，邓昌总经理冒着寒风细雨，来到中国通信服务成都分公司浣花电信营业厅，看望职工，视察营业厅情况。

成都分公司浣花营业厅是成都电信公司的“标杆”营业厅，该厅无论是天翼产品销售、门店形象，还是电信客户的接待能力都居成都电信众多外包营业厅前列。在2010年底被四川电信公司授予“中国电信2010年度优秀零售店”的荣誉称号。

杨总一进营业厅，快步来到天翼终端销售柜台前，询问天翼产品的销售情况。当营业员介绍说在元旦期间，天翼各种套餐销售火爆后，杨总十分高兴。杨总说：去年我在成都分公司的五块石外包营业厅，曾要求营业厅的终端销售人员，要熟悉电信各种天翼产品，要学会用各种档次的天翼终端向客户作演示，这样才能更好地推销我们的天翼产品。今天我看到营业厅的营销人员，用高档天翼终端向客户作演示，这样很好。杨总还详细询问了营业厅人员的收入结构和培训情况。邓昌总经理以一名普通消费者身份，来到天翼3G体验区，饶有兴致地观看了营销人员用XT800型手机作的各种演示。

随后，杨总、邓总和成都电信公司全体班子成员一道听取了成都分公司的工作汇报。成都分公司向成都电信公司赠送了书有“情系通服助成长 双轮驱动谱新篇”的锦旗，表达对成都电信公司的感激之情。

成都分公司从“合作取得成绩”、“合作促进双赢”、“合作谋取发展”三个方面汇报了两年来成都分公司服务于成都电信合作双赢所走过的历程。在主业公司全方位的支持下，成都分公司继2009年大幅度超额完成任务后，2010年又迈上一个新台阶，收入和净利润都完成的非常好，提前一年实现了收入过亿的目标。

杨国光董事长、邓昌总经理以及成都电信公司钟维斯总经理对成都分公司所做的工作给予了肯定。邓总要求成都分公司要保持持续、稳定发展的势头，更加细致、周到地做好服务。杨总希望全省电信公司和通服公司都应像成都电信公司和成都分公司一样，践行双轮驱动，合作促进双赢。成都电信公司钟维斯总经理表示将一如既往地支持成都分公司发展。

陪同视察的还有四川电信公司综合部主任周雪峰、企业战略部主任江冬梅。（成都分公司 陈庆 / 摄影 四川通服公司 陈光祥）

中国通信服务四川公司隆重召开第一届职工代表大会第三次会议

2011年1月18日，中国通信服务四川公司第一届职工代表大会第三次会议在成都隆重召开，150名代表参加了会议。出席会议的全体代表以高度负责的主人翁态度、振奋饱满的精神，认真履行民主权力，紧紧围绕大会中心议题进行了广泛深入的讨论和审议。

职工代表们听取和审议了邓昌总经理所作的2011年行政工作报告、四川通服公司领导班子述廉报告、2011年全面预算及绩效考评思路报告、2011年全省员工生活福利方案，对企业民主管理、和谐企业建设、生产经营管理等工作提出了许多意见和建议。会议期间，与会代表还通过无记名投票的方式对四川通服公司领导党风廉政建设情况进行了评议，对职代会进行了满意度测评。

代表们纷纷表示对公司2011年的经营发展充满信心，将抓住企业改革发展的新机遇，认真履行代表职责，充分发挥好员工利益代言人的作用，做生产发展的带头人，努力为企业分忧、为发展助力、为员工解难。（四川通服公司 郭冰）





中国通信服务四川公司与中国通信服务国际公司就海外业务发展举行座谈

2010年12月16日到17日，四川通服公司与中国通服国际公司就海外业务发展进行深入座谈。国际公司杨帆总经理、陈兴忠副总经理、宋铭贺副总经理，四川通服公司邓昌总经理、金山副总经理、张健副总经理，四川通服公司海外拓展部、财务部及相关专业公司的人员参与了本次座谈。

会议围绕海外业务拓展的主题进行。四川通服公司介绍了未来3年海外市场拓展的战略目标以及当前海外业务情况。指出公司将从以前专业公司单打独斗的模式逐步转型成为资源整合模式，协同专业公司、市州分公司资源一起做大海外市场。在为期2天的座谈会期间，国际公司领导一行还前往四川工程公司、设计公司，听取了各公司海外发展、成员分工、去年海外业绩以及未来3年发展计划的介绍。

国际公司赞赏四川通服公司海外市场的眼光，尤其感谢四川工程公司海外业务成功经验的分享。介绍了其主要工作职能，比如售前、售后服务、海外工程保函申请、垫资等等，同时赞扬了四川工程公司就项目合同的代签在流程管理、财务流程上的工作做得扎实、到位。杨总表示，本次座谈，给国际公司很多启发、收获。国际公司将会一如既往地支撑四川海外工作，做海外工程有力的后盾。

国际公司为四川通服公司带来了香港的象征紫荆花，祝福四川通服公司和国际公司能够在海外发展上共同前进，共同支撑，道路越走越宽广。（四川通服公司 饶文宣）

四川工程公司喜获有线广播电视工程施工总承包壹级企业资质

2010年12月31日，四川工程公司顺利通过广播电视总局所属中国广播电视协会有线委组织的企业资质评审，获得有线广播电视工程施工总承包一级企业资质。

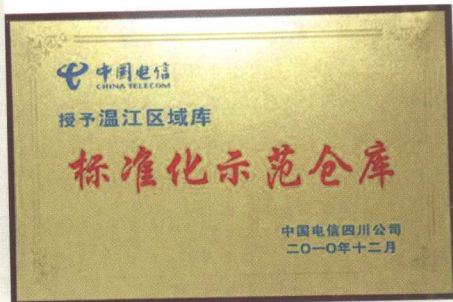
本次广电资质评审是全国范围内的第五次，仅三家企业取得总承包一级资质，同期申请的广东、湖北电信工程有限公司分别取得总承包二级、三级企业资质。由此，四川工程公司成为中国通服旗下，继江苏省邮电建设工程有限公司后，第二家取得广电工程总承包一级资质的企业！（四川工程公司 熊伟）

四川中网公司温江仓库和紫丁巷仓库分别被四川电信公司授予“标准化示范仓库”、“标准化仓库”称号

2010年12月21日，四川电信公司对2010年第二批达到标准化示范仓库的6个仓库和达到标准化仓库的12个仓库进行授牌，对3个未达标的仓库进行了降级和摘牌。其中，四川中网公司温江仓库（四川电信区域中心库）在检查验收中得分100分，被四川电信公司授予“标准化示范仓库”称号，南充（营山）、成都（双流、温江）、长传局（南充、眉山）5个仓库同获“标准化示范仓库”殊荣；四川中网公司紫丁巷办公区仓库（成都电信分公司市级仓库）巡查得分98.5分，被四川电信公司授予“标准化仓库”称号，同样获得这项殊荣的还有乐山、宜宾、南充、成都、长传局等11个仓库。

开展标准化仓库巩固和创建工作以来，四川中网公司仓库的生产能力和环境面貌得到了极大的改善，多次受到中国电信集团公司和四川电信公司领导的肯定和赞扬。在进行硬件建设的同时，四川中网公司不断健全标准化仓库管理长效机制，建立健全仓库的各项管理规章制度，落实管理责任，加强货物收发、仓储、配送管理，做到了仓库管理工作井然有序。

（四川中网公司 郑亚庭）



中国通信服务四川公司 全面开展2010年领导人员年度考核工作



根据《关于印发〈四川省通信产业服务有限公司领导人员管理办法〉》（中国通信服务川〔2010〕227号）、《关于开展四川省通信产业服务有限公司领导人员2010年年度考核的通知》（中国通信服务川〔2010〕425号）的有关规定和要求，公司由领导带队，分六个考核组，于2011年1月5日至12

日，在全省范围内对29家公司的80余名班子正副职人员，开展了2010年领导人员年度考核。

领导人员年度考核是领导人员队伍建设的一项重点工作。目的是通过考核，了解领导人员工作中的履职情况，精神面貌和工作状态。本次考核工作有三个特点：一是标准统一。按照公司干部任用的“三个认同”标准要求，考核工作采用统一的360度评价指标和访谈问卷，对全省班子成员的业绩能力状况，进行了一次全面、客观、公正的评价。二是考核综合性强。考核工作主要依据对各公司2010年业绩评价，中介公司的满意

度调查，对主要客户的访谈沟通，公司内部的360度无记名评议，对老领导、班子成员、公司中层及员工的个别访谈等方面，全面综合地了解被评价领导人员的业绩和履职情况。三是重点突出。重点突出对班子个人的分管工作的考察，考核组根据班子成员的分工情况，在了解公司整体状况的基础上，重点了解班子个人对分管工作的熟悉和用心程度。

本次年度绩效考核工作对公司正确评价领导人员，识别优秀人才，发现能力短板，推动领导人员队伍整体素质提升将发挥重要的作用。（四川通服公司 罗莉 / 摄影 陈光祥）

新华物业荣获“全国通信行业节能减排先进单位”、“全国通信行业通信电源维护先进单位”称号

日前，以“保障网络安全可靠 构建绿色节能环境”为主题的第六届中国通信网络运维年会在北京召开。会上，新华物业因在通信网络的维护支撑工作中，通过技术革新、技术改造，大力推行空调室外机雾化喷淋、通信机房专用空调风管整改、中央空调系统循环水系统及通风系统清洗、低压配电系统无功损耗改造等节能技术，被授予“全国通信行业节能减排先进单位”。同时，因新华物业在通信电源维护等通信配套设施维护维修服务支撑工作中的突出表现，被授予“全国通信行业通信电源维护先进单位”，新华物业遂宁分公司工程技术主管吕世军被授予“全国通信行业通信电源维护先进个人”。（新华物业 高晓军）



资阳市委常委、副市长蒋林出席 中国通信服务资阳分公司2011年工作会并作重要讲话

在2011年新春到来之际，资阳市委常委、副市长蒋林亲临中国通信服务资阳分公司慰问干部员工，出席公司2011年工作会，并作重要讲话。

蒋市长指出，作为推进地方信息化建设的一支重要力量，资阳分公司在过去的一年里做了大量工作，取得了显著成绩，所以再忙都要来看望慰问大家。一是祝贺资阳分公司全面完成了2010年各项经营任务，业务拓展、精细管理等取得新的进展，公司《业务跨越发展，队伍储才增能，工作对标一流，经营再上台阶》主题工作报告很好；二是感谢资阳分公司在过去一年对全面支撑本地028区号并网工程、积极参与通信基础设施共建共享、助力中国通服与资阳市政府战略合作框架协议签订、实施联合办学电教化教室安装调试推进捐资助学工作表示感谢，展现了国有企业承担社会责任的良好形象；三是希望资阳分公司创新思路全面贯彻实施好战略合作框架协议相关内容的具体工作，全力推进通信基础设施第三方建设工作，积极参与“数字三岔”、资阳境内新建高速、高铁的通信规划、建设，进一步落实好中国通服捐资助学10所中小学电教化教室设备采购、安装、调测、运维工作，宣传好中国通服形象，营造更好的企业发展氛围。（资阳分公司 杨流）



No.1 建成并开通全国首座第三方投资建设的共享通信基站

2010年4月16日，由中国通信服务四川公司投资建设的资阳市雁江区柏柳基站开通仪式在资阳市举行，标志着公司建成并开通了全国首座第三方投资建设的共享通信基站。

中国通信服务四川公司站在利国利民利企的高度，高度重视共建共享工作，积极探索、推进以中国通信服务四川公司作为投资建设方的“第三方建设”新模式。公司成立专门的组织机构，与四川省通信管理局、资阳、眉山市政府等主管单位充分沟通，所属设计公司、擎峰公司、监理公司，中网公司及资阳、眉山等分公司团结协作，发挥公司一体化服务优势，严把工程质量关，将共享项目打造成为精品工程。

由四川省通信管理局、资阳市政府共建共享办公室、四川电信、四川移动、四川联通等单位组成的验收小组一致认为：该工程质量优于验收标准，可充分满足电信、移动、联通等运营商提出的安装环境和运营需求。

No.2 抢通成都地铁1号线民用通信工程

成都地铁1号线一期工程线路全长18.517km，设17座地下车站，共计18个机房。在四川省通信管理局、地铁公司、三大运营商的大力关心支持下，成都地铁1号线民用通信工程的设计、施工和监理由中国通信服务四川公司整体承接，公司所属设计公司、工程公司、监理公司和成都分公司通力协作，共同负责本次工程的实施。

按照各级领导的要求，工程必须在2010年9月10日前完成，以确保9月10日的地铁试运行。而7月12日，公司刚刚得以进场设计，就工程的建设规模和工作量而言，按照正常工期，9月10日前完工几乎是不可能完成的任务。对此，公司领导高度重视，要求将地铁工程当作政治任务，发扬抗震救灾精神，务必抢在9月10日前完成开通。公司专门成立成都地铁通信项目组，由领导亲自挂帅，抽调工程公司、监理公司、成都分公司三家单位的精兵强将同时进场施工。经过不分昼夜的连续奋战，终于在9月9日前圆满完成电信CDMA、移动G网、联通G网、WCDMA的调测开通，确保了成都地铁1号线的顺利开通，实现了对地铁公司及三大运营商的有力支撑。

The 2010

No.3 海外业务收入一举突破亿元大关

2010年，公司海外业务收入一举突破亿元大关，达到1.36亿元。

2010年，公司在海外托管了喀麦隆和津巴布韦两个平台；业务遍布安哥拉、喀麦隆、津巴布韦、赞比亚、埃塞俄比亚、老挝、印尼等数十个国家；四川工程公司、设计公司、监理公司、擎峰公司及数家分公司全面走出海外，开展业务。海外业务从只能提供分包服务上升到总包业务培育、拓展阶段。

No.4

中国通信服务股份有限公司与资阳市人民政府 签订战略合作协议

2010年6月23日，中国通信服务股份有限公司与四川省资阳市人民政府在资阳隆重举行战略合作协议签字仪式。中国通信服务股份有限公司副总经理王琪和资阳市委常委、副市长蒋林代表双方签订了《战略合作协议》。协议约定中国通信服务全面支撑资阳通信基础设施规划、建设，为资阳经济长远发展提供信息化发展规划、建设和综合性信息支撑服务。重点在资阳市通信基础设施共建共享、

信息化建设、三网融合、信息服务产业发展和人才培养五个方面全面推进合作，推动资阳通信信息化事业的发展。资阳市政府将积极支持中国通信服务发挥资源、技术、人才优势，加快战略演进和在资阳市的业务发展。双方将建立由资阳市政府、中国通信服务高层领导不定期会晤制度，研究解决合作中的重大问题。同时不定期举行双方相关单位、部门领导和专家组成的联席会议，负责合作事宜的落实和日常沟通联系。

协议的签订开创了中国通信服务股份有限公司与政府签订战略合作协议的先河。

vents

大事记

No.5

以标准化建设和信息化建设为抓手，实现管理提升

2010年外包业务标准化工作围绕生产服务型企业的总体要求，夯实管理基础、加强能力建设、提升服务效果，各项工作稳步推进，价值创造能力逐步显现。形成了包括装移维、C网基站、接入网提质、终端进销存管理和终端维修等8个生产业务规范，初步建立了标准制定、发布、实施、检查闭环系统；宽带五级认证通过人数764人，占总人数的87.1%；建成FTTX培训基地；公司获得四川电信渠道合作“2010年度最佳合作组织奖”，被授予“2011年度渠道AA级合作伙伴”；中国通信服务成都分公司获得“2010年度优秀本地代理商一等奖”称号；6个门店获得“2010年度优秀营业门店”称号；6个公司获得“2010年度优秀售后维修网点”称号。

2010年3月，中国通信服务四川公司EMOSS升级建设项目正式启动。项目组将业务流程再造和管理模式的设计作为首要任务，灵活运用EMOSS技术平台服务于生产经营。特别是“项目核算模块”上线，通过为各专业公司、分公司量体裁衣的诊断、开创性的使用“半自动”接口、分批次的割接等方法，成功解决了项目核算应用、项目管理系统与EMOSS的配合、“业务、财务系统配合”等难题。在经过7-10月的成功上线试运行之后，顺利通过初验，使得中国通信服务四川公司具备了以总账为基础、以项目核算为主线的IT支撑能力，提升了企业人力、财务管理的集中化、流程化、精确化程度。

No.6

以第三方满意度调查机制促进服务水平再上新台阶

2010年，公司继续引入第三方咨询公司对各单位开展综合业务客户满意度调查和维护业务专项客户满意度调查工作。共完成对四川省电信公司客户服务部、网络运行维护部、采购部、网络发展部等，19个电信分公司的网络部、客户服务部等以及西藏、广西运营商约200余名客户的电访和面访工作。2010年度客户满意度调查结果显示，公司所属10个专业公司、19个地市分公司的综合客户满意度指数（CSI）为85.28，相比2009年度客户满意度指数得到较大提高。

通过第三方满意度调查，全面、科学、客观的评价各公司的服务水平，查找服务短板，针对性进行改进，提高客户满意度。通过满意度调查的实施，逐步建立客户意见及时反馈机制，对客户的不满及时处理及回复，形成解决客户问题的一个闭环信息流；建立公司内部各层级客户意见处理体系及流程，形成客户服务工作主动化、标准化处理机制；最终建立常规的、动态的服务质量监控体系。

The 2010

全面开展四川通服公司企业文化建设工作，形成企业文化纲要初稿

2010年，公司将企业文化建设作为公司级重点任务。成立企业文化建设工作领导小组及工作组，召开全省企业文化建设工作启动会。项目第一阶段，选择了十家具有典型意义的公司作为企业文化建设重点单位，在公司本部及重点单位开展了深入的实地调研，历时35天，通过与63名领导、中层管理人员的一对一访谈，与7名客户的一对一访谈，及223名干部员工参加的集体座谈及头脑风暴会议，广泛听取了不同层面、不同客户对四川通服公司企业文化建设的意见和建议，获得了较为翔实的一手信息，形成了《四川通服公司企业文化重点单位调研报告》。项目第二阶段，针对领导、中层、员工、客户四个层面设计了四种调查问卷，向全省30家单位及本部共发放了3913份调查问卷，在规定时间内回收3670份有效问卷，经过对问卷的认真统计与梳理，形成了《四川通服公司企业文化建设诊断报告及建议》。项目组向公司领导进行了多次专题汇报，在此基础上，提炼形成了《四川通服公司企业文化建设理念初稿》。在访谈、座谈、问卷一系列调研诊断过程中，以企业文化为基点，辐射到了企业经营、管理的方方面面，是从领导、中层、员工、客户四个纬度对四川通服公司从实业阶段到上市以来各方面感知的一次全面摸底、调查。收集到的大量意见与建议不仅对企业文化建设工作意义重大，对其它领域的领导决策也起到了积极作用。

No.7

vents 大事记

No.8

邓昌总经理被评为“2010四川经济年度人物”

2011年1月7日，“2010四川经济年度人物”颁奖盛典在蓉举行。省国资委党委副书记雷建、省工商联副主席谢光大等活动评委作为嘉宾为获奖者颁奖。四川通服公司邓昌总经理当选十位“2010四川经济年度人物”之一。

“2010四川经济年度人物”评选，以“推动力、影响力、创新”为标准，从成千上万的经济弄潮儿中寻找出推动经济转型的执行者。在历时两个月的评选中，经过数十万老百姓的推举和投票，九位来自政府、高校、媒体评委的打分，最终决选出十大经济年度人物。

邓昌总经理获此殊荣，不仅是对他本人工作成就的肯定，更是对四川通服公司取得突出业绩的充分肯定。

No.9

四川邮电职业技术学院连获国家级、省级多项殊荣

2010年8月，四川邮电职业技术学院被确定为四川省首批示范性高等职业院校建设单位。

2010年9月，四川邮电职业技术学院通信技术专业实训基地被确定为2010年中央财政支持的职业教育实训基地建设项目。四川省共有包括邮电学院在内的8所高职院校的7个专业的实训基地入选2010年中央财政支持的职业教育实训基地建设项目。

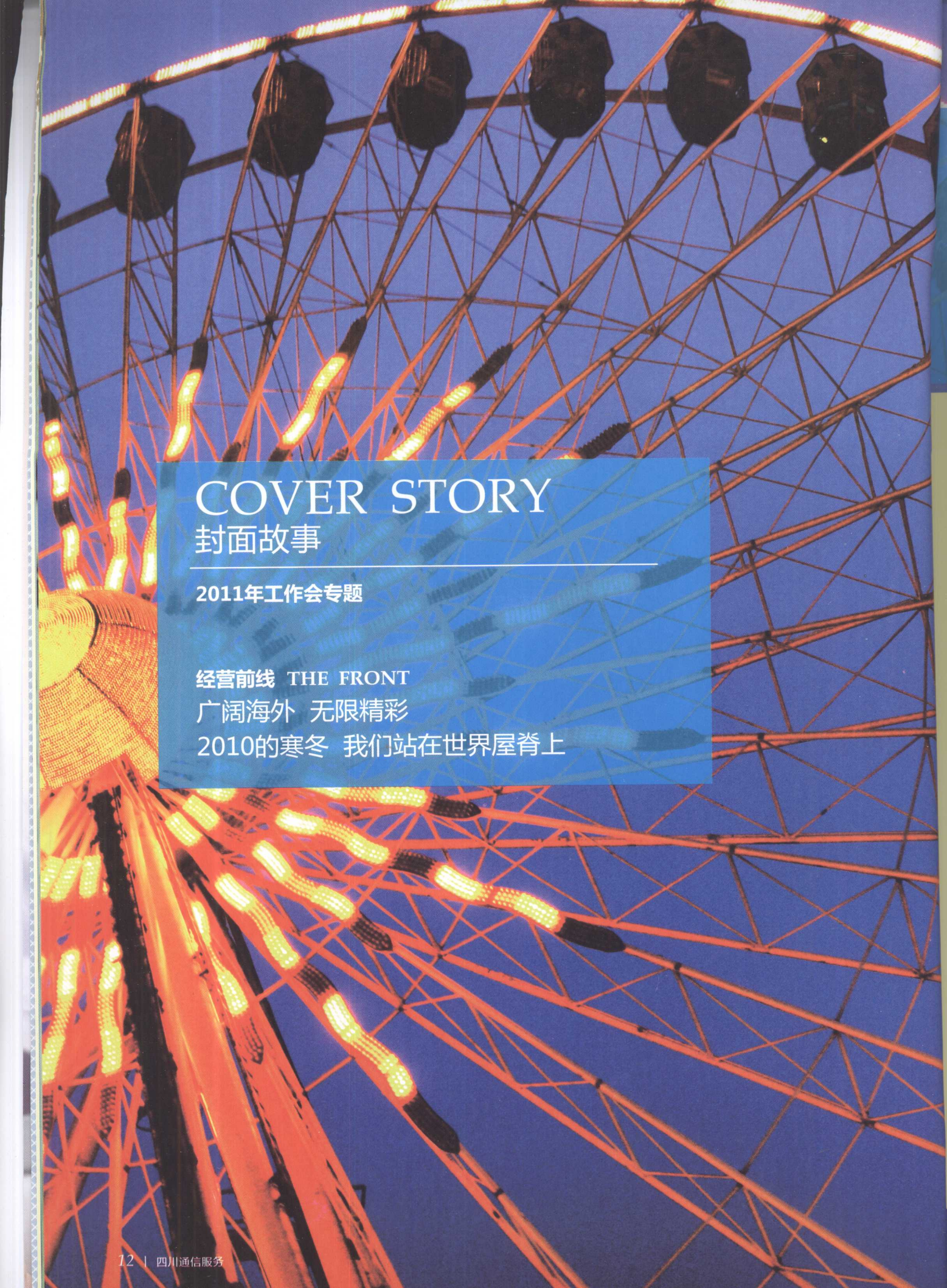
2010年12月6日，四川邮电职业技术学院被确定为“国家示范性高等职业院校建设计划”骨干高职院校立项建设单位。包括四川的5所高职院校在内，全国共有100所高职院校被列入计划。

2010年12月23日，四川邮电职业技术学院隆重召开庆祝申报国家骨干高职院校建设单位成功大会。四川省电信公司杨国光总经理、冯杰副总经理，四川省电信公司综合部、市场部、网络运行维护部、网络发展部、公众客户部、客户服务部、人力资源部相关领导出席庆祝大会。杨国光总经理和邓昌总经理一起为学院国家骨干高职院校建设单位揭牌。杨国光总经理高度评价了学院在2010年一年之内连续获得中央财政支持的职业教育实训基地建设项目、省级示范性高职院校建设单位和国家骨干高职院校建设单位。

中国通信服务四川公司工会荣获“四川省模范职工之家”称号

中国通信服务四川公司工会自公司上市以来，按照中国工会十五大精神，在企业党组织的正确领导下、行政的大力支持和广大员工的共同参与下，独立自主地开展工作，紧紧围绕企业的中心工作，充分发挥桥梁纽带作用，积极开展经济技术创新，努力构建和谐劳动关系，增强工会的活力，落实工会四项职能，扎实开展建设模范职工之家活动，全面加强工会组织建设，不断提高工会工作水平，维护员工队伍和企业的稳定，增强工会组织的吸引力、凝聚力，密切联系员工群众，团结广大员工为推动企业的健康稳定可持续发展做出了突出成绩。2010年，四川省总工会作出表彰决定，授予中国通信服务四川公司工会“四川省模范职工之家”荣誉称号。

No.10



COVER STORY

封面故事

2011年工作会专题

经营前线 THE FRONT

广阔海外 无限精彩

2010的寒冬 我们站在世界屋脊上

2011年1月19-20日，公司召开了2011年工作会，会上邓昌总经理做了题为《推进转型战略 加快能力建设 实现西部主导 迈向全国一流》的报告，成都分公司以“客户经营工作”为主题，新华物业公司以“应收账款管控”为主题分别作了经验交流，本期特推出“2011年工作会”专题，将工作会精彩内容与大家分享。

中国通信服务四川公司2011年工作会提出

推进转型战略 实现西部主导 加强能力建设 迈向全国一流

□文 | 四川通服公司 艾维嘉

2011年1月19-20日，四川通服公司2011年工作会在成都召开。四川省电信公司总经理、四川通服公司董事长杨国光到会并讲话。四川通服公司总经理邓昌作了工作报告。

杨国光董事长对四川通服公司2010年取得的经营业绩给予了充分的肯定。杨总按照卓越企业的标准和高度对四川通服公司未来的发展提出了更高的要求 and 希望。以“追求卓越，勇创一流”为主题，从科学发展观、马列思想、邓小平理论的政治高度，提出了“企业家精神”的核心思路，要求四川通服公司要把追求卓越，勇创一流，以人为本贯穿于“全国一流 西部主导”的战略中。杨总在讲话中指出：四川通服公司正处在一个从量变到质变的转折点，市场竞争的核心是人才的竞争。要将对员工的关爱和素质提升作为发展的关键。告诫各级管理者要将打造一支优秀的员工队伍作为发展的基石。要打破现有思维的禁锢，落实和引领客户的需求，在为客户服务和创造价值的过程中接受客户检验。学会敬畏客户、敬畏员工、感激客户、感激员工。各级管理者要加强管理理论和领导学理论的学习，把握趋势，提升素质和能力，成为卓越企业的引领者。要将创新作为企业的源泉和动力，将竞争优势转变为业绩优势。要忠于战略、理解战略、执行战略。要学会纵向一体化的管理流程，向管理要效益，向管理要效率。

邓昌总经理在题为《推进转型战略 加快能力建设 实现西部主导 迈向全国一流》的报告中指出：2010年，四川通服

公司紧紧围绕中国通信服务“五大战略”，面对主要客户投资下降的不利环境，公司抢抓机遇，奋力拼搏，全年经营指标总体超过预期，圆满完成了中国通服公司和董事会下达的目标任务。目前，四川通服公司正处在负重爬坡的关键时期。要成为一个基业长青、绩效卓越的企业，还任重道远。尤其在面临行业管制环境不断变化、新技术不断改变企业生存方式的今天，对全体干部员工的学习力、创新力、领导力和进取精神都是很大的挑战。

对于2011年主要工作目标和任务，邓昌总经理要求：一是与四川电信整体构建全面战略合作关系，深度融合，全面支撑。其一，加强全面深入沟通，构建立体、稳定、有效的信息获取渠道。其二，以“三化”建设为主要抓手，强化对四川电信需求的把握，坚决推进面向四川电信工作流程的嵌入服务。其三，拓展经营、服务、管理信息系统延伸到通服的范围，实现IT流程的衔接，确保业务高效协同。其四，恪守商业道德，以人员、信息、数据的有效区隔为重点，保守合作伙伴的商业秘密。其五，全面对接四川电信员工培训和认证体系。二是全面发力四川电信外市场，积极拓展目标客户群和区域市场。要继续扩大运营商市场收入规模。海外乘势而上，做强分包，突破总包。成体系推进政企经营，突破政企战果。三是围绕业务转型，通过创新合作，提升能力。其一，开展管理、运营标准化建设。其二，搞好经营财务，支撑业务转型，提升企业价值。其三，加强领导班子建设，加快人才队伍培养。其四，结合标准化建设，突

出重点，强化执行，有效控制关键风险。其五，实现ONE EMOSS，做强基础管理，防范运营风险。四是打造学习型企业，形成争创一流的统一价值观。2011年要有效承接中国通服上善若水的乙方文化，打造学习型组织，形成争创一流的统一价值观；要围绕战略，搞好新老三会，扎实开展以争创“四强”党组织、争做“四优”共产党员为主要内容的创先争优活动；要关心关爱员工，疏解工作压力，提高员工满意度和认同感；积极开展群众性精神文明创建活动，帮助员工与企业共成长；要坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防方针，做好反腐倡廉。五是规范存续代管，推进存续退出。

邓总号召广大干部员工发扬伟大的抗震救灾精神，在集团明晰的战略指引下，在董事会的坚强领导下，勇担责任、迎难而上、奋发有为，为实现公司“全国一流 西部主导”的目标不懈奋斗。让我们的企业受人尊重，员工感到自豪！

会上，金山副总经理就“适应公司转型 支撑经营发展 建立经营财务模式”、邓小伏副总经理就“运营管理标准化在企业中的作用”、张健副总经理就“市场经营工作”、新华物业就“应收账款管理”、成都分公司就“经营客户”进行了专题发言。

各专业公司、分公司还与四川通服公司签订了三年任期经营责任书和2011年生产经营责任书。

四川新华物业公司 应收账款管控心得

□ 文 | 四川新华物业公司 市场部

应收账款是企业采取信用销售而形成的债权性资产，是企业流动资产的重要组成部分。由商业交易而产生的应收账款，实质是收款人向付款人提供的一种商业信用。从公司经营管理的各个环节看，应收账款的管理，是不可忽视的重大问题。

四川新华物业公司近年来通过对应收账款催收管理工作的有效落实，制定了应收账款管理指导思想和总体原则，使公司2010年应收账款周转天数下降至22天，较预算天数减少7天。自由现金流也较上年同期提前3个月实现转正。与上年同期的应收账款周转天数作对比，2010年较2009年更为均衡。应收账款催收工作能取得较好效果，与公司针对应收账款具体情况所拟定并采取的一系列管理措施是密不可分的，采取的具体措施如下：

一、结合公司应收账款管理现状及目标，首先明确了应收账款总体指导思想转变观念，明确目标，制定措施，强化执行，持续改进，效果考核，确保公司应收账款周转天数和自由现金流达到预期目标。

二、强化并制定了应收账款管理总体原则

1. 统筹安排原则：统一制定资金回笼计划，确定年度回款额度；
2. 分类管理原则：根据不同的业务特点，把握不同的关键环节，采取针对性的收款策略；
3. 整体联动原则：从职能部门、分公司、项目部层层分解和明确责任，实时互动；
4. 效果考核原则：完善了效果关联、全面覆盖的考核

体系。制定了应收账款考核办法，范围为全公司所有管理人员，其目的是强调应收账款的重要性，并要求全员参与。

三、为实现对催收环节的全程管控，公司针对主要业务的影响应收账款催收效果的关键环节作了全面分析，并针对关键环节制定对应举措。

（一）物业服务应收账款催收的关键环节及应对举措

1. 关键环节：

- 1) 催收意识及应收账款管理工作重视程度；
- 2) 现场服务质量；
- 3) 合同签订时间及约定的收款方式；
- 4) 发票提交后回款情况的跟踪；
- 5) 客户单位的资金计划。

2. 应对举措：

- 1) 加强项目经理的应收账款管理培训，建立了应收账款按月通报机制，重点款项及账龄较长的款项落实责任人，财务部、业务部密切配合，市场部重点跟踪；
- 2) 加强对现场服务质量的监督、检查、考核，避免因服务质量的原因影响应收账款的收取；
- 3) 重点关注合同续签时的费用支付条款的约定，确保应收账款的及时收回；
- 4) 在市场部设置了一名具有财务知识的应收账款管理员，负责公司全业务的应收账款催收和管理工作，并向NC项目组申请了具有账务查询权限的端口，及时获取最新的回款信息，与应收账款月报进行核对后针对重点项目及开具发票后未回款的项目进行重点跟踪；