

交通 邮政 信息产业

交通综述

永嘉县交通运输局的前身是永嘉县交通局。2011年10月25日，永嘉县交通局更名为永嘉县交通运输局。2011年，永嘉县交通运输局在县委、县政府的正确领导和上级交通部门的关心指导下，以党的十七大、十七届五中、六中全会精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，紧紧围绕县委、县政府“三二一”战略举措和“四大战略”总方针，以深入开展创先争优活动为契机，加快推进交通工程建设，狠抓交通行业安全生产，从严加强交通行业管理，全力深化党风廉政建设，促进永嘉交通事业全面健康发展。全年完成重点交通项目投资10.9亿元；顺利完成5大项目的开工；安全生产保持稳定；交通行业管理全面加强：全年道路运输总行程60898万公里，运送旅客3766万人，完成旅客周转量171866万人公里，比上年减少0.277%和0.006%；营运货物量1064万吨，完成货运周转量97955吨公里，分别为上年的123.7%、109.07%。全县拥有营运客车947辆17158客位，客运班线152条，其中省际12条、市际24条、县际16条、

县内88条。全县拥有营运货车8831辆13633吨，其中危货专用车289辆。全县新增一类维修企业2家，二类维修企业6家，三类维修企业13家，快修企业2家。全年理论教学培训16235人次，术科培训13482人次，分别比上年提高了39.2%、27.2%。安全管理指标全部控制在市处、县局考核指标以内。全年永嘉县道路运输企业共发生行车事故7起，死亡8人，占安全考核指标7人，死亡事故次数、死亡人数、直接经济损失三项指标与上年基本持平。建议注销从业资格证3人次，3年内不得从事客运经营的3人次，道路运输企业停业整顿1家。全年共出动稽查人员6290人次，检查车辆31033辆，查处违章行为761起，收取罚没款107.32万元。其中非法出租车经营13起、非法摩的24起，无从业资格证104起，无证维修和超范围维修18起，站外组客82起。

交通基础设施建设

交通重点工程建设 2011年，永嘉县共完成重点交通项目投资10.9亿元，四大重点续建工程共完成投资9.67亿元，其中诸永高速公路温州段延伸线工程完成投资4.82亿元，占年度计划的

68.86%；41省道沙头至上塘段改建工程完成投资2.89亿元，占年度计划的144.50%；雁楠公路永嘉段完成投资1.58亿元，占年度计划的100.18%；永缙线巽宅经金溪至界坑公路改建工程完成投资3771万元，占年度计划的125.70%。9月底新开工的41省道南复线岩头至大若岩段工程完成投资1.23亿，占年度计划的100%。

交通项目前期工作 2011年，永嘉县交通运输局加大向上争取和横向协调的力度，圆满完成2011年前期项目工作计划，41省道南复线岩头至大若岩段工程、永缙线碧莲过境段改建工程、104国道温州西过境永嘉段工程、104国道永嘉三江至李浦连接线工程和41省道石垟至西垟连接线工程等项目顺利开工。积极推进永缙线与49省道连接线工程（220省道）、49省道永嘉六岙至梅岙段改建工程、溪下黄皮至仙居公路工程、楠溪江东峙口至花坦公路工程、上下线上塘至路口段改建工程等前期工作。

一般实施项目 2011年，永嘉县交通运输局大力实施公路绿化工程，共完成公路绿化工程12个，计44.58公顷，总投资1700万元，超额完成了年度计划。农村联网公路完成投资1525万元，共完成路基31



公里，路面25公里，完成年度计划的152.5%；九黄线水云至陶公洞段公路改建工程完成投资714万元，104国道与41省道交叉改建工程已完工；珍溪口二桥、乌牛十八垅隧道、五红军桥及塘湾大桥重建工程等桥隧工程共完成投资1728万元。县乡道安保工程完成投资4600万元，公路大中修工程完成投资5187万元、县乡道危桥加固维修及隧道照明等工程都顺利推进。

客运站场建设 2011年，永嘉县交通运输局积极推进岩坦客运站和农村港湾式停靠站建设，分别完成投资140万元和144万元。完成岩坦四级客运站建设的前期工作，完成农村港湾式停靠站70个。全县农村客运通达率80.79%，已通公路（安保设施到位）的行政村客运班车通达率达到100%。黄田客运中心已上报项目建议书，待县政府审批。

交通行业安全生产

交通工程质量安全 2011年，永嘉县交通运输局有效发挥县交通工程质量监督站作用，狠抓工程质量安全，强化工程质量监督，抓好质量问题整改，杜绝发生重大质量问题。积极协助温州市交通质监局督办全县交通工程质量，进一步提高质量监管水平。全面加强合同管理，建立健全质量奖惩机制，促进各施工监理单位重合同守信用，确保人员、设备、资金到位，严格履行合同条款。

交通安全隐患整治 切实加强以桥梁、隧道、高边坡为重点的交通基础设施安全隐患排查治理工作，加快病危设施加固改造步伐。

加大事故隐患的整治力度，重点抓好列入计划的农村公路安保设施建设，完成道路事故多发点、临水临崖危险路段整治任务。加强公路日常检查和养护，防止出现新的安全隐患，隐患整治不留死角。进一步完善农村公路养护管理机制，对于新建项目实行主体工程与安全设施的整体预算、同步建设，避免产生新的安全欠账。

交通企业安全生产 2011年，永嘉县交通运输局始终把安全工作作为“一把手”工程，摆在重中之重，加强领导，完善机制，强化责任，狠抓落实。严格落实道路客运“三关一监督”、“年总结、季整治、月例会、周抽查”、“三色预警”等安全生产措施。修订完善了永嘉县交通行业“三防”工作应急预案。

交通行业监督管理

交通行政执法 2011年，永嘉县交通运输局认真贯彻国务院《道路运输条例》、《浙江省道路运输管理条例》、《浙江省路政管理条例》等交通法规，严格行政执法责任制，全面落实执法依据、职责权限、执法责任。加强执法队伍建设，增强执法人员综合素质，改进执法队伍工作作风。巩固规范行政处罚自由裁量权工作，逐步推进说理式行政处罚决定文书，不断提高依法行政、文明执法的水平。2011年度，公路站房维修投入620.5万元；查处公路违章案件260件，查处率达100%；行政处罚案件188件，正确率达100%；路政许可案件11件，收到公路赔（补）偿费417923元，罚没款1132750元，其

中超限运输罚款589750元。共拆除公路违章建筑7069平方米，清理堆积物4366立方米，拆除非公路标牌259块，取缔马路市场124个。

隐患排查与整治 2011年，永嘉县交通运输局重点排查全县已管养的628座桥梁、49座隧道和540处高边坡、高挡墙，建立健全隐患排查、排查治理及分类管理制度，完善养护和管理责任体系，并建立安全隐患电子数据库，及时掌握动态，确保安全。改造桥隧2座，共投入2300多万元。

公路养护和美化 2011年，永嘉县交通运输局管养公路2490.167公里，坚持以公路日常养护为重点，以强化养护目标责任为手段，狠抓全面养护，树立“以人为本、以车为本、服务人民、奉献社会”的行业理念，给各站制定月度养护计划，月终进行量化考核，确保公路的管养质量。对104国道、坦五线、珍下线、上桥线、白桥线，诸永高速公路枫林出口和永嘉出口等进行全面绿化，绿化面积达37.33公顷。

运政执法 2011年，永嘉县交通运输局成立县41省道超限运输检测站，严厉打击“双超”违法行为，加强联合执法，深化“四小车”治理。加大“黑车”非法营运打击力度，利用站场监控、车载监控等科技手段，合法合理取证，提高运政执法效能。全年办结案件716件，罚款107.3万元，其中稽查队277件，永临站156件，瓯北站110件，客运中心站4件，上塘站45件，坦下站120件，岩头站4件；不予立案16件，撤销案件11件。案件制作水平稳步提升，2011年2个案卷被市运管处评为最佳案卷，1个

处罚案卷获得2011年市交通运输局案件评查二等奖。被市处评为2011年上半年案件处理先进集体。被市交通运输局评为全市交通系统行政执法监督检查先进单位。

便民服务 道路运输服务热线——“96520”功能日显重要。全年共接听电话2879个，其中咨询电话1984起，受理投诉电话524起，受理失物85起，受理表扬5起，受理温州转办案件21起。

行政许可业务 2011年，永嘉县交通运输局受理行政许可申请件55件。其中许可50件（客运11件、货运企业6件、货运站场3件、维修企业29件、驾校1件）。不予许可5件。办结率100%，提前办结率92%。办理发放各类证件共2315本，其中发放道路运输经营许可证358本，道路运输证958本，服务证296本，办理省际临时包车牌加班牌648个。制作客运线路标志牌47个。复函省局市处许可征询函8件。

荣誉录 2011年，永嘉县交通运输局获全省道路运管系统文明创建先进单位，并通过市级文明单位创建验收，永临、瓯北、坦下运管站通过了县级文明示范点的复评。县运管所被评为全市运管系统货运物流先进单位、市场稽查先进单位。

交通物流建设 2011年，永嘉县交通运输局以《永嘉县道路物流业发展规划》为指导，加快物流园区建设，重点关注列入县扶持项目的建设进度。顺利推进瓯北现代物流园区平台建设，及时把改造方案上报县政府。

交通文明创建 2011年，开展文明公路、文明班线、文明站场及文明窗口创建活动，投入150万完

成了坦五线文明路创建工程。积极开展节能降耗工作，在交通规划、设计质量、施工管理、公路养护、造价控制、变更审批、原材料节约、车船运输等方面，加强节约管理，建设节约型机关和节约型行业。

交通行业廉政建设

廉政制度建设 2011年，永嘉县交通运输局按照“标本兼治、综合治理，惩防并举、注重预防”的方针，切实加强反对反腐倡廉工作的领导和廉政文化建设，进一步完善惩治和预防腐败体系。扎实开展交通系统岗位廉政风险防范工作，局机关全体人员，县公路段、公管所中层以上，局属其他单位班子成员都根据各自职责确定了岗位风险点及风险类型，制定了防控措施。严格执行“一岗双责”和“三书两报告”制度，着力推进交通建设领域突出问题的专项治理和深化国有企业领导人员党风廉政建设，全力打造“阳光交通”。

干部队伍建设 2011年，永嘉县交通运输局深入学习贯彻十七届五中、六中全会精神，以加强领导班子建设为重点，着力加强队伍建设，完善民主决策、依法决策、科学决策、集体决策机制。加强局属企业领导班子建设，配齐配强局属企业领导班子，规范企业干部管理。加强中层骨干建设，开展中层干部的轮岗交流和培训，加强人才工作，完善人才培育和引进机制，加大人才工作经费投入。针对人员力量不足，在充分发挥现有人员的作用的基础上，新录用事业人员5名（质监站3名、前期办2名）。积

极组织干部教育培训，以廉洁教育、职称再教育、学历教育及其他专项业务培训为主要内容，通过教育培训努力提高队伍综合素质。

效能行风建设 2011年，永嘉县交通运输局以开展创先争优活动为载体，以解决群众反映的突出问题为重点，坚决纠正行业不正之风。积极开展重点工程“拔钉破难”大行动，通过耐心细致的工作成功说服枫林镇违章养猪场场主季荣秀自行拆除违章建筑，为永嘉县“拔钉破难”大行动拔除第一个“钉子”，突破了雁楠公路最后一个难点。按照“简单事立即办、复杂事限时办、特殊事紧急办”的要求，在局机关和县公路段、公管所全面实行“即办制”。严格执行“四大禁令”，严格落实《永嘉县交通系统影响单位工作效能行为责任追究实施意见》，完善和落实有关内部管理制度，深入开展民主评议政风行风工作，继续开展群众满意基层站所创建等活动，强化服务理念，提升服务水平。把人大代表建议、政协委员提案办理作为民主评议政风行风的有效载体，认真开展调研、沟通，主动接受人大、政协及媒体的监督评议，全年共办理议案、提案54件。

（李海秋）

港航管理

概况 温州市港航管理局永嘉分局（简称永嘉港航分局）位于永嘉县瓯北城市新区，是主管港口行政管理和水运、航道管理的工作部门，主要职责有：港口规划建设，港口经营许可，水运行业监管，对临跨栏航道建筑物、岸线审



批,规费稽征等。2011年永嘉港航分局贯彻科学发展观,开展职工队伍建设,突出抓好行业管理,着力推进依法行政和改革创新,构建和谐港航,努力实现各项工作全面协调发展,较好地完成各项工作任务。全年发生行业安全事故3起,均为碰撞事故,经济损失3.5万元,伤1人。

行业安全宣传 2011年,永嘉港航分局加强“安全生产月”活动宣贯工作,进一步提高企业的安全生产意识和安全管理水平。开展“安全责任、重在落实”主题活动,在码头、港区明显位置悬挂横幅标语、挂图、彩旗等宣传安全生产。6月10日,组织客运企业30余位从业人员参与上塘李浦村外江面上举行的防汛抢险综合演练,增强应急意识和实战能力。6月12日,联合县交通运输局渡口办、公管所、运管所、县轮船公司等单位在瓯北客运码头开展安全咨询活动,发放宣传资料300份。组织开展安全知识竞赛,参与安全生产摄影比赛等。

行业安全管理 2011年,永嘉港航分局通过开展排查隐患、治理整顿、堵塞漏洞、预防事故发生的“百日攻坚”行动,坚决遏制和有效防范重特大事故的发生,引导行业规范生产、合法经营。一是全面开展水上运输安全整治。以500总吨以下的运输船舶、委托经营管理企业、发生事故企业等为重点,加强对企业经营资质预警检查和船舶营运条件的把关,做好经营资质审核,促进企业提升安全生产管理能力。督促企业建立健全安全管理制度,落实船舶驾驶台管理、大风浪航行等安全管理制度,避免船舶碰

撞和自沉事故发生。二是全面开展港口作业安全整治。以危险货物港口作业、客运码头和500吨级以上码头作业为重点,加强对港口作业的安全监管。三是全面开展水上在建工程和航道秩序整治。以楠溪江水域、瓯江水域等为重点,集中开展水运在建工程和航道的安全生产检查。

港口行政管理 2011年,永嘉港航分局依法做好港口经营市场准入资格审核工作。为把好港口经营市场准入关,服务好港口企业,依据有关规定审核申请企业的资质条件,对资质条件暂时未达到要求的企业,提出具体的要求;对不符合法律法规规定的申请,给予明确回复。永嘉辖区15家港口(危险品企业5家,租赁企业1家,普货企业9家),已换证的危险品企业4家、普货3家,新增租赁企业1家。做好船舶验证及吞吐量统计工作。全年港口吞吐量为976238吨,为年计划的108.5%。其中内贸出口11050吨,进口965188吨。进出口分类中煤炭236986吨,石油146018吨,钢铁36816吨,矿建材料384950吨,水泥73525吨,化工原料及制品7140吨。

水运管理 2011年,永嘉港航分局加快船舶运力发展,振兴水运事业,优化运力结构,积极推广标准化船型。全年全县船舶运力3.165万吨,为年计划的105.5%。规范水路运输市场管理,维护水运市场秩序,对辖区的水路运输业及水路运输服务业经营资质年度核查工作和船舶年度审验及营运证换发工作进行认真核实,从严把关,顺利完成年检年审工作。2011年永嘉航区有客渡船9艘,计3486客位,

专业汽车渡5艘,计70车位,瓯江水系砂石运输船舶129艘,计12979载重吨。加强和改善水上客运管理工作,确保水路交通安全畅通。全年客运流量845.34万人,同比减少4%,周转量1887.2万人公里,同比减少4%;货运量121.38万吨,周转量7079.82万吨公里;汽车渡运量123.2万辆,周转量184.81万辆公里,同比均下降7%。

航道管理 2011年,永嘉港航分局对辖区内的11座航标保持每月1次的巡查、养护制度,及时清除影响发光的障碍物,使航标始终处于正常状态。参加辖区各种涉航工程项目评审会,就各类工程积极提出意见和建议。利用车、艇加强对瓯江干线航道及楠溪江航道巡查工作,对一些违法违规现象,现场给予制止或立案查处。同时对沿线在建涉航工程单位加强监督力度,要求在确保安全施工时避免对航道及船舶造成人为影响。全年累计出动车、艇50次,出动检查人员165人次,巡查航道2680公里。

稽征与执法 2011年,永嘉港航分局加强了规费征稽监管,全年征收各类港航事业费119.93万元,为年计划的105%。加强执法人员资格管理,包括执法人员登记、年审,新进人员岗位培训,规范执法行为,严格按照《浙江省交通行政处罚自由裁量权实施办法(试行)》和《浙江省交通行政处罚自由裁量执行标准(试行)》规定实施操作,减少执法的随意性,及时收集上报实施情况,并接受上级监督。加强综合执法管理,现场执法逐步规范,违法违规现象得到了进一步控制。全年出车113车次,出艇93艘次,开展检查(巡查)147

次,检查船舶386艘,处罚违法违规案件10件,罚款1.91万元。

文明创建 通过思想政治教育、职业道德教育、爱岗敬业教育、业务培训等进一步提高党员干部职工队伍素质。全面推行“即办制”,着重推行“一线工作法”,重点转变干部职工工作作风,提高办事效率。在创建学习型党组织活动中,分局班子成员带头学习,推荐好书给党员,要求党员学习有成果。在创优争先活动和“找差距走前列”活动中,提高党员干部创先争优意识,推行示范带头作用,扎实推行各项措施,争取队伍面貌大改观。在“排查岗位风险、健全防控机制”活动中,解除职工思想包袱,摸清主要岗位风险点,提出防控措施,使全体职工认识风险意识,提高防范意识。加强对结对村财力、物力、人力等方面的支持与援助,推进“共建共创”活动的深入开展,发挥文明单位的示范、辐射、延伸、带动作用。顺利通过市级文明单位复评。

廉政建设 组织党员干部认真学习贯彻党的十七届五中、六中全会精神、胡锦涛同志在庆祝建党90周年上的讲话,不断强化科学发展观和廉洁从政意识。全面加强惩治和预防腐败体系建设,坚持党风廉政建设责任制,不断健全和完善廉洁从政的监督制约长效机制。扎实开展和稳步推进行风效能建设,优化行业发展环境和“治庸治懒治散”工作,努力为群众办实事做好事。加强对作风建设的监督检查,充分发挥纪检监察员在推动作风建设中的作用,及时发现和解决作风建设方面存在的突出问题。

(陈崇)

邮 政

概 况 2011年是“十二五”规划的开局之年,也是承上启下、继往开来的关键之年,永嘉县邮政局践行省邮政公司“以信息化引领,实现向加大创新驱动转变、向深化企业内控转变、向提供现代服务转变”的总体思路,不断深化企业内控,转变发展方式,提高发展质量,推进企业创新转型,努力开创永嘉邮政高效快速发展新局面。2011年,永嘉县邮政局有正式职工129名,其他用工209名,下设综合办公室、市场营销部、人力财务部3个管理职能部门,函件集邮分局、报刊发行零售公司、金融业务局3个专业局,下辖瓯北分局、城关、桥头、乌牛、永临、沙头、岩头、岩坦、碧莲、四川、枫林等11个分(支)局。

业务经营情况 2011年,永嘉县邮政局坚持以市场为导向,突出发展重点,注重经营效益,实施项目带动,实现各类业务规模和效益的平稳提升,完成业务总收入4906万元,比上年增长12.43%,邮政企业人均劳动生产率达14.8万元。从各分项业务来看,邮务类业务实现收入1961.22万元,同比增长10.45%,其中报刊业务实现收入406.77万元,同比增长16.62%。金融类业务实现收入2544.63万元,同比增长7.39%。截至2011年12月31日,全县邮储余额达到12.19亿元,比上年增长16.8%。电子商务类业务实现收入164.68万元,比上年增长63.43%。开办代售温州长运客票业务,实现了邮政电子商务平台重点业务的新叠加。包裹、集邮、汇兑等传统邮政业务得到稳步

发展。另外,永嘉县邮政局以服务“三农”为切入点,积极参与全县“农家书屋”建设,与县文化局签订金额70多万元的“农家书屋”报刊采购配送合同,精心挑选贴近农村生活和服务农村生活的各类杂志报纸,获得政府相关部门和农民群众的认可。

企业内控管理 一是深化企业经营成本管控,2011年永嘉县邮政局继续开展网点损益核算工作,在全县15个营业网点全面铺开,将损益结果运用到经营考核中,让经营单位负责人在发展收入规模的同时更加关注收入的含金量,提高企业的盈利能力;进一步完善经营考核办法,在2011年度的经营考核办法中新增了有效收入和劳动生产率两个指标,形成了“谁发展效益高,谁得益多”的激励机制。二是深化人力资源管控,推进全县邮政营业员日常岗位培训和岗位练兵工作,制订2011年度员工教育培训计划,结合远程教育培训、送教上门以及举办培训班的方式,提升全员素质。三是深化安全生产管控,结合邮政金融机构安全评估自查自纠、三个邮政安全管理与操作规范电教片学习、“安全生产月”、安全生产大检查等活动,强化对资金、邮件、人身、车辆、消防等方面的安全管控,进一步提高邮政员工的安全防范意识。四是深化服务质量管控,落实首问责任制,以邮件时限、规格质量、“两岗”(管理岗、监控岗)履职、规范经营为检查重点,提升服务质量管控。结合普邮提速,重置作业流程,满足新的普邮时限要求。

现代邮政服务 2011年,永嘉县邮政局完成县局领导班子以及



所属10余个部门、单位领导班子的补充调整工作。组建精品投递队伍，打造精品投递平台，新增汽车邮路，为同城重要商务函件、电销保单业务等重大项目做好支撑。组建理财经理队伍，有效带动网点转型发展。村邮站、信报箱、空白乡镇邮政局所建设全面铺开，按照“政府投入、行业监督、企业参与”的原则，积极配合县发改局等部门，加快村邮站建设工作。村邮站建设工作被写入永嘉县十五届人大一次会议的政府工作报告中，“完成117个规范化村邮站建设”被列为2012年政府为民办实事的十大民生项目之一。加快空白乡镇局所的建设工作，3个在建。

构建和谐企业 2011年，永嘉县邮政局围绕“韧者长青 以信为本”的企业文化，倡导辛勤工作、愉快生活的理念，凝聚人心，构建和谐。在全县邮政窗口单位和内部生产、管理各个环节深入开展“为民服务 创先争优”活动，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。关爱员工，深入开展农村职工小家建设和重病互助等“送温暖”工程，坚持元旦、春节期间走访慰问困难员工。组织、落实好2011年度“慈善一日捐”、“无偿献血”、“金秋助学”等社会公益工作。重视维护员工的合法权益，坚持局务公开制度，实现民主管理。实施员工健身健康三年规划，积极倡导员工阳光健康心态，努力营造和谐企业生态。

(张新秀)

中国电信

概 况 中国电信股份有限

公司永嘉分公司(以下简称永嘉电信)隶属于中国电信集团公司,是中央直属的特大型通信骨干企业,主要经营固定电话、移动通信、互联网接入及应用等通信和信息服务,拥有“商务领航”、“我的e家”、“天翼”、“天翼宽带”和“号码百事通”等客户及业务品牌。设有市场部、大客户部、网络运营部、综合管理部、工会、人力资源部、财务部、服务监察室8个职能部门和瓯北、上塘、桥头、黄田、桥下、乌牛、岩头、碧莲、沙头、四川、岩坦等11个支局,服务网点遍布全县乡镇,是永嘉区域拥有完整的固定网、移动网、基础网、数字网和数据网的综合信息服务提供商。2011年,永嘉电信坚持以信息化服务经济社会发展,围绕“规模、份额、结构、求变”,深化固移融合,构建现代化信息网络,增强全业务服务能力,提升服务质量,推进企业转型,实现收入增长稳健、客户规模发展、转型成效显著的目标。全年完成主营收入2.2亿元,同比增长8.5%。

移动业务和宽带业务 2011年,永嘉电信充分发挥固定电话、宽带与移动业务协同的融合差异化优势,全力推动移动业务和宽带业务发展,新增手机用户70000户、互联网用户9000户,固定电话减少1300户。一是移动业务规模发展。“天翼”品牌用户呈现规模化发展,以融合、政企团购为切入点,加大对个人客户、家庭客户、政企客户的交叉融合营销,不断提升融合套餐的渗透率和智能机的销售,固话融合率与宽带融合率均居温州市首位。开展百场现场营销及3G智

能机的需求与潜力,让天翼3G在人们生活中发挥切实作用,智能机的发展量较上年提高12倍。全年移动用户同比增长3.31%,市场份额同比增长2.3%。二是宽带业务稳步增长。以融合、提速作为宽带业务发展的主线,以优势产品带动新型产品,不断开发增值应用,宽带业务的地位进一步巩固。随着其他运营商有线宽带覆盖区域的扩大和价格竞争,永嘉电信抵住空前压力,凭借天翼宽带的大网高品质特点,优化产品设计,畅通业务流程,以填充增值应用彰显宽带差异化,通过实体、直销、社会、电子渠道针对性营销,拉动宽带业务发展。宽带续包率和续包宽带e9渗透率指标,全市排名靠前,ARPU值稳中有升。

现代化信息网络构建 2011年,永嘉电信发挥宽带、3G和WLAN等方面的技术优势,以多元化接入方式,实现有线、无线宽带全方位立体覆盖。一是打造无线精品网络。响应省、市公司“超越行动”号召,前后端协同联动,巩固已有网络优势,重点建设学校、医院、聚类市场、车站等热点区域的覆盖,整个通信网络向宽带化、综合化、智能化、个性化方向不断演进。全年新建室外基站54个,室内覆盖基站15个,全面提高移动网络质量,无线掉话率0.23%,继续保持全市领先水平。二是推进光纤网络建设。响应集团公司“宽带中国·光网城市”战略,积极打造新型接入产品——光宽带,通过光纤到户(FTTH)建设和光纤入户,为客户提供高品质的宽带服务。启动光纤宽带建设百日大会战,全年完成FTTH建设项目29

个, 共计完成投资845万元, 完成2万线接入能力建设。覆盖区域的住户只要提出申请, 就可享受中国电信4兆、8兆、10兆及100兆的高带宽服务, 体验中国电信有线宽带、3G无线、高清影视等应用和C网语音、固定电话网语音带来的全方位服务, 随时随地享受互联网带来的便捷生活。

服务社会信息化 2011年, 永嘉电信助力政企信息化建设, 提升企业信息网络能力。一是通过商务领航信息化应用平台, 向行业客户提供信息化增值业务, 平台提供的60多项信息化产品服务广泛应用于交通、装备制造、物流、药品、银行等行业, 为提升中小企业运营效率发挥作用。面向信息内容和应用服务实施创新拓展, 开发融合全业务的行业信息化应用, 如翼机通、物流e通等, 为中小企业提供一站式的信息化整体解决方案, 帮助企业解决信息化在资金、技术、人才等方面的难题, 加快中小企业信息化应用普及。联合桥下镇政府举办信息化助推会, 帮助企业用户提升信息化能力, 并为企业设计个性化的信息服务和理财业务, 实现政企和电信的双赢。二是多次举办回馈专题活动。联合永嘉县委宣传部、永嘉县总工会隆重举办“和谐沟通·天翼之春”盛大元宵晚会, 参观人数达1100人次; 联合县信息办和县消保委举办寻找天翼网络达人(冲浪、QQ、微博)活动, 召集入围网民召开座谈会, 畅谈互联网如何改变现代生活; 携手县平安办举办“天翼杯”首届“平安永嘉”建设有奖竞答活动, 通过计算机随机和人工抽取方式, 共有666名幸运者获得电信提供的奖励。

完善服务体系 2011年, 永嘉电信以客户为中心, 完善以“前台服务为标志, 后台服务为支撑, 网络服务为基础”的服务体系。一是拓宽社会代理能力。全年新开8家核心终端门店, 有效二级网点达到29家, 有效家门口到达400个点, 加大对代理商的培训帮扶力度和考核检查力度, 对驻厅进行一体化月度考核, 加强代理商与营业厅的配合度。二是强化实体服务能力。修订《永嘉营业员星级考核办法》, 制定每月月考计划, 将月考成绩纳入营业员的星级评定考核体系。全县营业员开通微博, 开展“微笑天使”评选活动。2个中心厅实施“甩单”(工单直接甩给专职受理岗录入)的销售一体化模式, 通过专职岗受理, 加快受理速度, 提升了客户感知。三是实施服务领先。城区用户申请办理宽带装机业务, 实施无条件受理。在具备装机条件的区域, 自业务受理时间起48小时内完成装移机。立足服务差异化, 普通宽带客户由10000号客服热线专家坐席每天24小时提供不间断服务; 城区VIP宽带客户实现夜间(服务至22:00)上门修障服务。配合语委办认真做好语言文字工作的宣传推广, 短信平台群发电信手机号码10万个, 通讯费成本支出达1万元, 协助顺利通过国家三类城市语言文字工作评估。

和谐团队创建 一是完善员工职业发展通道。以渠道求变为契机, 根据合理、精干、高效的原则, 梳理实体渠道、电子渠道、社会渠道组织架构及岗位设置体系, 调整内部支撑人员充实生产一线力量, 完成瓯北政企分部属地化管理改制, 使求变后各渠道能力得到一

定提升。推荐6名优秀员工参加省市公司举办的新兴业务骨干选拔考试, 取得1名省级、1名本地网级新兴业务骨干的好成绩。通过全省派遣制员工的晋升通道, 有3名优秀派遣制代办员工正式转为合同工。二是夯实团队管理。组织各类安全生产教育培训, 提高安全防范意识; 从全员疗休养、高温慰问、伙食改善等方面关爱员工; 每季度举办员工座谈会, 共邀请70多名员工开展思想大讨论, 特别举办了一次政企直销渠道派遣制客户经理座谈会, 在企业内形成经营发展的广泛共识; 组织员工篮球赛、登山、户外野炊、元宵晚会等活动, 开展“翼起来生产”楼内人走出去和支局“补短·提升”专题活动, 真正做到融入一线、充实一线、帮扶一线, 有效地增强了团队并肩作战的凝聚力。

结对文明共建 2011年, 永嘉电信结合温州市文明办推出的“春泥计划”工作, 为结对的埭头村送去网络多媒体业务、电视机、DVD机、儿童文学经典著作、中国名著、学习光盘等, 填充电子文化站的内容, 丰富群众文化生活。桥头、黄田、岩头支局顺利通过市级文明单位复评, 中心营业厅、双塔营业厅通过市级文明服务示范点复评。

(叶丽丹)

移动公司

概况 2011年, 中国移动永嘉分公司全面贯彻落实市公司工作思路, 坚持以创新转型为工作主线, 致力于网络、业务、服务三大企业核心竞争力的巩固和再造, 实



现网络质量优势提升、存量客户价值提升、全业务经营能力提升、营销服务品质提升、精细管理效能提升，努力实现全面协调可持续发展。2011年，中国移动永嘉分公司通话用户达到62.73万元，净增49760户，净增占比72.5%。

网络工程建设 2011年，中国移动永嘉分公司围绕“2G抓质量、TD抓优化、WLAN抓建设”的要求，推动“2G+TD+WLAN”三网协调发展，突破重点，竭力解决难点项目，多途径有效解决纠纷站点，历年的长期闭站全部得到恢复开通。网络问题解决率达82.9%。完成汇聚机房建设并入网8个，完成管道建设120孔公里，完成5个主配层、57个辅配层的建设，新敷设驻地网光缆1616公里皮长。完成综合接入317个项目，数字电路出租35个项目63个，裸纤出租业务12条，完成方正阀门和机关事务局2个集成项目。建设开通G18基站97个。其中900基站39个，完成率130%；1800基站34个，完成率121.43%；室分站24个，完成率100%。

客户服务提升 2011年，中国移动永嘉分公司深入开展“为民服务创先争优”活动。通过晨会、演练、内训等方式加强业务知识和岗位技能学习，通过不断自查、整改专项提升服务质量。公开服务事项和服务流程，公示服务标准，在相关营业窗口、生产部门设立党员示范岗等，亮出党员身份，亮明岗位责任，强化自我约束；通过设置公示牌、公示板等形式，公开承诺，接受群众监督。开展岗位明星、服务标兵评比，开展文明服务、诚信服务、优质服务竞赛，促进服务态

度和作风进一步改进。争创巾帼文明岗、文明服务示范点、青年文明号和优秀服务标兵。通过设置意见本、聘请社会监督员、开展客户满意度调查等方式开展群众评议，做好群众意见反馈和问题整改工作，以实际效果取信于民。以“便捷服务，满意100”为重点开展服务提升和企业形象的推广，营业厅的挂旗、终端设备贴纸、主题海报等纷纷换上了“便捷服务，满意100”的新装，全面推广“便捷服务，满意100”明星评选活动，极力营造活动氛围。同时各区域深入开展一线服务人员的客户评议活动，加强对外宣传，以扩大社会影响力，加强客户感知。从营业、渠道和集团三大窗口入手，切实改善触点服务质量，提升用户营销服务满意度，提升营销服务竞争优势。在营业层面，继续巩固原有的服务优势，强化服务基础规范；从用户感知出发，开展针对性营销，缩短单个用户的营销时间；采取“走出去”的方式，分流前台业务，真正实现营业从服务主导型向服务销售型转变。在社会渠道层面，积极拓宽社会渠道业务受理范围，特别是增加综合业务受理权限和终端销售权限等，在有效分流自营厅业务量、改善营业厅服务环境、缩短排队等候时长的同时，为用户提供便捷服务，提供更多触点。在集团客户层面，首先从全业务角度，全方面了解集团客户需求，准确抓住用户的服务诉求，提高服务技巧，第一时间给用户提供更个性化的产品。

投诉督办处理 2011年，中国移动永嘉分公司优化投诉处理流程，宣贯一线投诉处理指南。建立投诉案例库，实现信息共享。建立

热点投诉责任关注机制，加强与市公司专业部门沟通，限时反馈处理进展或结果。落实升级投诉预警机制，升级投诉跟踪监控。重视投诉督办处理，增加热点投诉处理进展及结果的每日跟踪通报，形成闭环。落实每月服务质量分析会制度，推动投诉深层次问题的彻底解决与流程的改造优化。

安全生产管理 2011年，中国移动永嘉分公司坚持“安全第一，预防为主”，全方位抓好安全生产管理。每月组织开展安全大检查，着重落实检查中发现问题整改情况跟踪工作。以安全生产月活动为契机，组织员工培训学习岗位安全责任制，学习安全生产法规，贯彻落实《中央企业安全生产禁令》文件精神，学习《当代职工安全知识宝典》、《应急救援知识手册》、《火灾急救与逃生知识手册》等安全知识，切实加强安全生产管理工作。及时完善防汛抗台、消防安全保卫、防抢、防盗、防贪、防挪等应急预案，及时完善安全生产事故应急处理、通信网络应急保障等专项预案，开展防汛抗台实战演习。

党建工作 2011年，中国移动永嘉分公司党支部广泛开展以“政治引领力强、推动发展力强、改革创新力强、凝聚保障力强”为核心内容的争创“四强党支部”活动。同时广大党员围绕争做“政治素质优、岗位技能优、工作业绩优、群众评价优”的“四优”党员目标，结合课题攻关、争当技术能手等活动的开展，学业务、钻技术、练技能，带头勇挑重担，带头真抓实干，带头创新工作，以共产党员的模范带头作用带动和影响职工群众积极性、主动性、创造性的发挥，

促进企业各项任务目标的完成。开展思想政治课题研究与实践活动，加强党员及员工的思想政治教育，提高企业凝聚力。进一步完善民主生活会，保障党员民主权利，切实提高领导班子携领企业科学发展、促进企业和谐、加强党的建设的能力。开展入党积极分子党史知识等培训工作，推进“双向培养”，进一步提高党员队伍技术业务素质。重视党务干部队伍建设，为活动的顺利推进和党建工作的创新发展提供骨干力量。

党风廉政建设 2011年，中国移动永嘉分公司组织实施党风廉政建设责任制，与关键岗位签订廉政建设责任书，贯彻落实《国有企业领导人员廉洁从业若干规定（试行）》，严格党的政治纪律、组织人事纪律和财经纪律，领导人员无违法违纪现象发生；认真贯彻《廉洁从业规定》，组织党员干部学习党风廉政法规，进行党性党风党纪教育，通过主题宣传、观看纪录片、专题学习等多种形式，促进廉洁文化建设。以召开廉政建设专题会等方式加强党员干部及关键岗位员工的廉政建设教育，全面提高党员队伍的思想素质和党性修养。

节能减排 2011年，中国移动永嘉分公司响应县政府“绿色环保、节能减排”的号召，在公司内部醒目处张贴节能减排的温馨提醒。开展实施节能减排行动计划，动员员工自觉履行环保责任。积极推广节能减排，开展夏天室内空调设置不低于26℃、冬天室内温度不高于20℃、随手关灯、节约用水、节约用纸等节能提醒；开展无车日活动，9月22日公务车停开1天；开展“3·15”生态消费公益短信传

递活动；发起“低碳生活，绿植相伴”主题活动，将节能减排工作真正落实到位。

履行社会责任 2011年，中国移动永嘉分公司紧紧围绕县委“转作风、优环境”的工作主题，在积极开展自身行风建设的同时，深入开展挂钩联系工作。以建设“大家”为己任，积极参与社区共建。开展“慈善一日捐”，开展流动人口新春关怀活动，开展“爱心服务站”助力中考高考活动，开展志愿者服务、看望老红军、看望福利院儿童活动等。到永嘉县溪口乡开展挂钩扶贫工作，参加扶贫挂钩乡（溪口）计划生育督查反馈分析会，助力永嘉桥头镇政府计划生育大行动。

文明创建 深入开展“青年文明号”、“巾帼文明示范岗”、“文明服务示范点”的创建活动。县前路营业厅荣获省级巾帼文明服务示范岗称号；桥头营业厅、环城西路营业厅荣获市级文明服务示范点称号；桥头营业厅荣获市级巾帼文明服务示范点称号；环城西路营业厅荣获十佳青年文明号称号；桥下营业厅荣获县级文明服务示范点称号；楠江营业厅、枫林营业厅荣获县级巾帼文明示范岗称号。

（钱爱珠）

联通公司

概况 2011年，中国联合网络通信有限公司永嘉县分公司（简称永嘉联通）牢牢把握“十二五”发展的重要战略机遇，紧扣“有效发展”与“有效激励”两大主题，进一步解放思想，坚定信心，强化执行，严格落实市公司部署的重点

工作，促进永嘉联通公司健康快速发展。2011年，永嘉联通有职工74人，内设综合部、网络部、集团客户部、销售服务中心；下辖瓯北黄田、乌牛及上塘、桥头等4个营销中心；建有上塘、瓯北、桥头、瓯北千石等4个营业厅。

市场营销 2011年，永嘉联通加强市场前端管理，优化后台岗位设置，引导后台服务支撑人员充实到一线，加强前端销售力量，组织网格化营销。加大渠道转型力度，全县核心渠道全部成功进行了转型。引进和拓宽了产业链联盟渠道。年初，参加温州市分公司组织的金温铁路“创业卡”促销活动4次，锻炼了队伍，扩大了影响。7月，在瓯北千石工业区新建自营厅1家。下半年，调整和充实市场一线，设立瓯北黄田、乌牛及上塘、桥头营销中心。

工程建设 2011年，永嘉联通加大辖区高速、国道等主干道与主城区无线网络优化工作力度。新开通基站20余个，成功续签了租赁到期基站，没有出现因续租引起断站；完成了3G 6期基站的勘查和文本设计。开通4个OLT机房，开通25个FTTH驻地网工程建设，50多个接入网光交，新增配线2万余线，全部投入使用，有力支撑了业务发展。

综合建设 2011年，永嘉联通进一步加强党支部建设，发挥支部在业务发展中的先锋模范作用。7月，永嘉联通党支部被温州市分公司党委授予“业务发展示范党支部”称号。文明单位创建工作继续推进，下半年顺利通过市级文明单位的第三次复评。

（胡乐乐）