

## 第五节 综合管理

### 一、质量管理

1951年6月，邮电部颁布邮电生产质量指标，按邮政、长途电信、市内电话3专业，分迅速、准确、安全、畅通4种类型，设置质量指标47个。1962年各个专业的质量指标进一步完整。1978年开始执行通信质量计划，用以检查考核企业对社会提供通信服务的优劣程度。

县局根据已达到的质量水平，按照平均先进的目标要求，制订各类专业的质量计划。计划经省局批准下达后，由计划统计部门会同专业部门制订执行方案，经职工代表大会讨论，领导批准，布置到各生产单位贯彻执行。邮电通信事故和失密、泄密等安全指标要求为“0”；一般质量指标以不超过计划目标为限。通信质量是集体和个人考评奖惩的主要内容。

1980年国家经委颁发“工业企业全面质量管理暂行办法”。邮电业务规程结合全面质量管理内容，对通信质量指标的项目、计算、检查和控制等方面作了全面修订。是年9月，上虞县邮电局成立全面质量管理小组，成员7人，局长担任组长，开展对职工的全面质量管理基本知识教育，加强各项基础工作。1981年4月，县局长农话班在绍兴地区邮电局的帮助指导下，以减少销退号，提高接通率为目标，开展QC小组活动，取得显著效果：长途电话销号率由11.9%降为9.5%，逾限率由4.41%降为3.31%。1983—1984年报务班开展两次PDCA循环，电报发报逾限率由0.053%下降到0.016%；电报投递逾限率由0.066%

压缩到0.037%。1985年全局经正式注册登记的QC小组有15个，大部分职工受过8小时以上的质量教育。基层生产单位普遍建有以预防为主、自检、互查和质量分析制度，以良好的工作质量保证生产质量。长农话班、报务班、自动电话班和小越支局先后出席全省邮电系统全面质量管理成果发表会，并被评为先进QC小组。

服务质量是通信质量的重要方面。1982年上虞县邮电局开展整顿局风活动，贯彻中央领导同志对改善邮电服务工作的两次重要批示。以“文明生产、礼貌待人、方便用户、维护信誉”为基本内容，主要解决“官商”、“衙门”作风问题，章镇邮电支局首创文明单位。1983年继续抓邮电职工队伍建设，提出“从严治局、全网协作、优质服务、质量第一”要求，着重进行职业道德教育、通信纪律教育，清除精神污染。各党支部普遍开展“双争”活动，职工法制观念和质量意识进一步增强。1985年，全局营业、话务、投递等工种职工参加全县十大窗口优质服务明星杯竞赛，邮电系统被评为优质服务先进单位，霍月梅、章富定、杭水法等13名职工被评为最佳服务员。1985年被授予“文明单位”称号的有丰惠（省级）、崧厦、章镇（市级）、汤浦（县级）4个邮电支局。

### 上虞县邮电局1978—1985年主要通信质量情况

质量指标名称	计算单位	年 份								1978年前达到的最好水平
		1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	
总包邮件延误差错率	‰	1.76	1.65	0.76	0.37	0.62	0.43	0.15	0.36	1.0
总包邮件损失率	‰	0.088	0	0	0	0	0	0	0	0
给据邮件延误差错率	‰	3.5	1.0	1.81	0.79	0.5	0.56	0.23	0.48	2.0
给据邮件损失率	‰	0.011	0.0084	0.038	0.058	0.033	0.024	0	0.0044	0
订销报刊延误差错率	‰	2.06	2.54	1.22	1.06	0.9	0.72	0.38	1.25	5.0
机要文件延误差错率	‰	0	0	1.45	0	1.59	0	1.37	0	0
机要文件失密丢损率	‰	1.77	0	0	0	0	0	0	0	0
邮政通信事故	次	0	0	0	0	0	0	0	0	0
电报发报逾限率	%	0.43	0.1	0.076	0.096	0.15	0.032	0.025	0.016	0.5
电报投递逾限率	%	1.03	0.17	0.13	0.098	0.085	0.065	0.017	0.0065	1.0
电报服务差错率	%	0.13	0.087	0.04	0.048	0.029	0.0097	0.0083	0.0087	0.6
电报重大差错	次	—	—	—	4	1	1	2	3	0
电报设备平均障碍次数	次/部	—	—	—	—	—	0.17	0.13	0.21	
长途电话逾限率	%	2.8	3.79	3.86	4.08	3.91	4.62	7.66	11.08	4.0
长途电话有效接通率	%	98.68	88	89	90	92.28	92.57	93.05	92.59	98
长途电话退号率	%	—	1.02	0.88	0.79	0.61	0.81	1.4	0.2	
长途电话电路平均障碍历时	分/路						0.009	0.0047	0.008	
市内电话接通率	%					79.44	83	74.92	77.15	
市话用户满足率	%							82.25	91	
市话平均障碍历时	分/百门		788	227	199	302	134	153	247	
农村电话有效接通率	%						95.33	97.15	97.29	97
农村电话用户平均障碍历时	分/百门		1271	728	476	523	517	193	163	
农村电话中继线平均障碍历时	分/百对公里		501	264	144	123	120	50	66	