

广西广播电视信息网络股份有限公司

广西广电网络公司 2021 年度社会评价意见 建议整改工作完成情况报告

自治区广电局：

根据《自治区绩效考评领导小组办公室关于印发<2021 年度机关绩效考评社会评价意见建议整改工作方案的通知>》(桂绩办发〔2022〕2 号)、《自治区绩效考评领导小组办公室关于印发<2022 年度设区市和自治区直属机关、中直驻桂单位社会工作方案的>通知》(桂绩办发〔2022〕6 号)、《自治区广电局关于落实 2021 年度绩效考评社会评价意见建议工作的函》的有关要求，分公司高度重视、积极配合，协调统筹全区资源，全力配合完成 2021 年度社会评价意见建议整改工作，编号 0120210760400001 意见建议整改工作于 2022 年 4 月启动实施，并于 2022 年 6 月 20 日圆满完成。现整改工作完成情况总结如下：

一、意见建议内容

受访者提出的意见建议为：贵港市覃塘区大岭乡互合村近段时间广电电视信号差。受访者所在乡镇（街道）、村为：贵港市覃塘区大岭乡互合村。

二、领导高度重视

公司领导高度重视，公司常务副总经理黄海山同志担任智慧广电宣传建设等工作的责任领导，深入研究部署整改落实工作，把整改工作作为重点工作来抓。整改工作由本公司“壮美广西·智慧广电”工程建设广西广电网络公司指挥部办公室牵头，公众事业部、贵港分公司等部门参与。贵港分公司成立专项工作组，分公司副总经理甘渭合同志担任分公司责任领导，将贵港片区的整改工作推进落实到位。形成“一级抓一级，层层抓落实”的有力局面。

三、整改措施、时限

(一) 整改措施：

1.公司已对该线路进行抢修，采取加高措施避免发生同类故障。于2022年4月3日派出员工谢奕峰、李健欢、陆高波、马华林对该线路出现的1处故障进行抢修，当日故障已恢复。（详见附件1）

2.加强线路巡护工作，早发现早处理风险隐患和故障2处，做到主动维护。于2022年4月至6月派出我司员工谢奕峰、李健欢对该线路进行主动巡查，发现隐患提前处理。（详见附件2）

3.梳理优化网络故障报修流程，及时响应、处理和反馈，形成闭环管理。严格按照分公司下发的《网络抢修（维护）管理办法》明确的工作流程和规范执行。（详见附件3）

4.加强网络维护人员的业务培训，提升网络维护质量，2022年4月至6月累计进行4次各种技术技能业务培训。（详见附件

4)

5.加强用户回访工作，提高用户的满意度。于2022年4月至6月累计进行4次用户回访活动，回访到的用户都对我们的服务百分百满意。（详见附件5）

（二）整改时限：2022年6月20日。

四、整改工作完成情况及成效

贵港市覃塘区大岭乡互合村广电电视信号差的情况，经过公司的整改，于2022年6月20日整改完成。目前信号稳定可靠，服务到位，用户满意。今后，我们将进一步完善工作机制，夯实网络基础，按时回访用户，主动服务，提高服务质量及时效，让广大用户真实感受到广电网络的优质服务，以服务赢得用户的信赖，为乡村振兴数字乡村作出广电网络的贡献。

特此报告

附件：1.2022年4月3日派出员工谢奕峰、李健欢、陆高波、马华林对该线路出现的1处故障进行抢修，当日故障已恢复。

2.2022年4月至6月派出我司员工谢奕峰、李健欢定期对该线路进行主动巡查，发现隐患提前处理。

3.广西广电网络公司贵港分公司网络抢修（维护）管理办法

4.2022年4月至6月累计进行4次各种技术技能业

务培训

5. 2022年4月至6月累计进行4次用户回访活动，
回访到的用户都对我们的服务百分百满意。



附件 1

2022 年 4 月 3 日公司派出员工谢奕峰、李健欢、陆高波、马华林对该线路出现的 1 处故障进行抢修，当日故障已恢复。





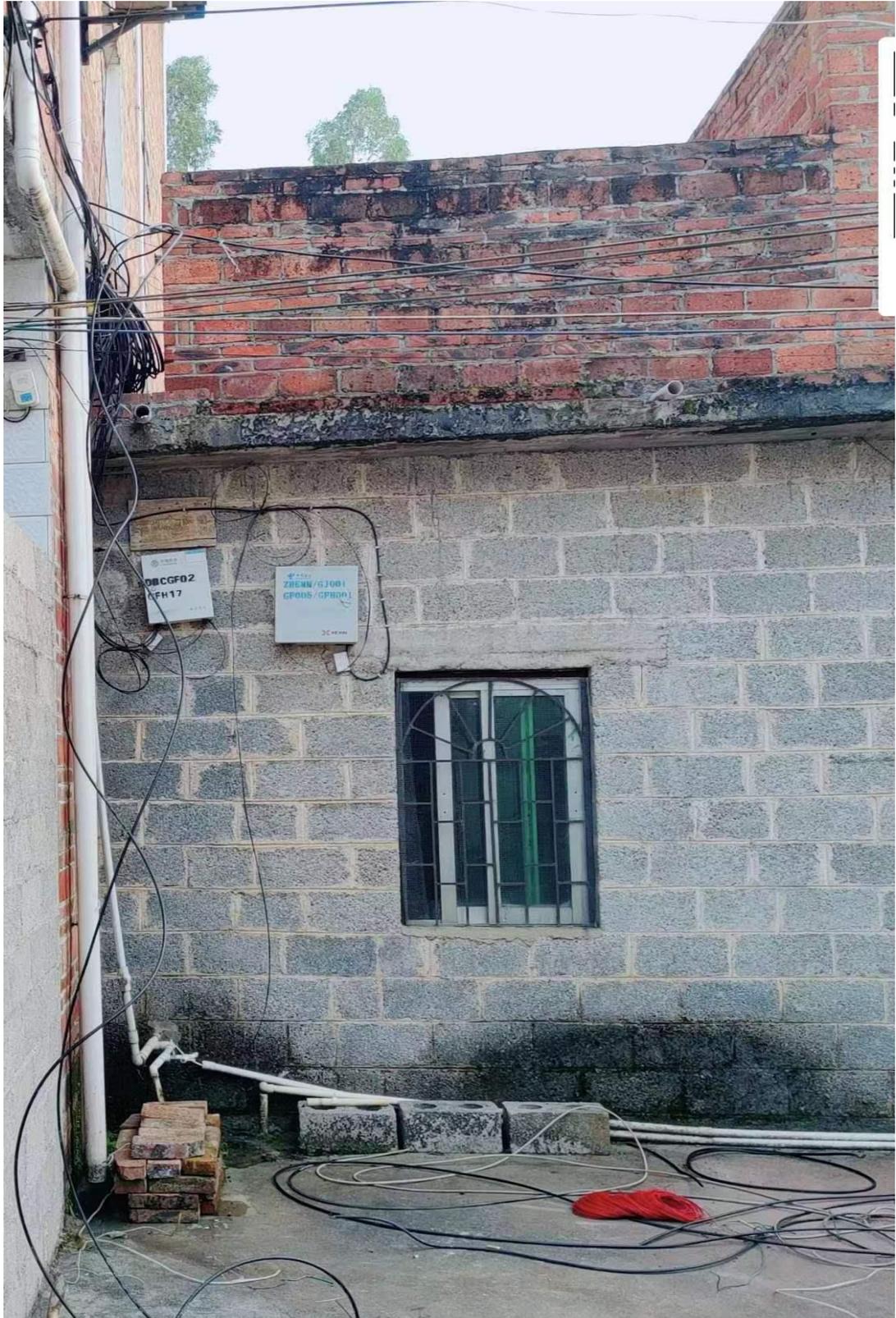
抢修现场熔纤



抢修现场放缆



抢修现场熔接点



抢修现场断点

附件 2

2022 年 4 月至 6 月派出我司员工谢奕峰、李健欢定期对该线路进行主动巡查，发现隐患提前处理。



巡查发现穿过树木低矮隐患点



巡查发现线缆穿过树木坠落地面隐患点



巡查发现跨路低矮隐患点



线缆低矮隐患整改



线缆低矮隐患整改



线缆低矮隐患整改



线缆低矮隐患整改



线缆低矮隐患整改

附件 3

广西广电网络公司贵港分公司网络抢修 (维护) 管理办法

(2022 年修订)

根据公司总部下达的经营目标任务和客服、技术考核要求，为全面完成分公司各项经营指标，明确各部门工作职能、界限，规范网络抢修管理流程，提高网络技术（网络建设、抢修）支撑和工作效率，有效降低分公司的网络运维成本。经分公司研究决定，特修定本办法：

一、各部门抢修（维护）工作界限

（一）网建运维部

1. 负责从城网光站尾纤（缆）和 FTTH 光交接箱到市分公司机房（含分前端）的线路运维优化维护、光纤改造、片区的基础业务项目实施；

2. 城区光网络干线维护应优先恢复集客业务。

（二）集客业务部

1. 负责从乡镇机房至业务点位的独立线路抢修（维护）；

2. 出现固网业务同缆不同芯的专网故障时，第一时间由集客业务部先恢复集客业务，后续故障交由智慧办跟进处理。

（三）智慧办

1. 负责市分公司中心机房或城网光交至乡镇机房（乡村机房）的规范化建设（抢修）管理、干线全业务抢修（维护）。

2. 负责从乡镇机房至光站、乡镇同轴分配网维护；FTTH 的则从乡镇（村）机房至用户端。（如出现乡镇干线故障要快速反应自行开展排障，重大故障协同网建运维部共同处理）。乡镇（村）光纤网络至二、三级光交箱的支干线抢修（维护）与集客业务同缆不同芯的则优先恢复集客业务。

3. 如遇乡镇（村）机房停电，按照属地管理原则，由智慧办派网格员处理。

（四）公众业务部

负责城网光站至用户终端的优化维护工作，根据接入网的指标情况协同网建运维部做好光改方案制定、评估、实施。

二、日常抢修（维护）派工

为降低网络运行成本，200 米以下线缆更换，移换箱、更换普通分支分配、集中分配器一般故障由各部门自行组织处理；种电杆（移拆杆）、加高电杆、涉电、涉水和管道、破路等，布放线缆 200 米以上的（-9 以上电缆、光缆）等由各部门根据实际派工给施工公司实施，各部门派工流程必须按《工程项目验收管理办法》执行，每月底由分公司验收小组对当月的工程量进行核实验，通过后部门方可申请结算。

三、日常抢修（维护）器材领用

各部门在项目管理系统建立内部在建工程项目按需领用，剩余材料及时退库。

四、日常抢修（维护）派工结算

为提高网络运行指标和网络质量，优化网络资源，充分发挥分公司员工作主动性和提高工作效率。各部门 200 米以下线缆（-9 以上电缆、光缆）更换、光缆熔接等工程项目给予一定的奖励，奖励结算到部门再由部门进行二次分配。具体奖励标准如下：

序号	子目名称	子目说明	单位	施工合同单价	奖励单价
1	CMC 安装	安装小 C 设备，信号调试开通，线缆连接，数据记录表。必须记录 GPS 定位数据	台	128	20
2	安装光站落地箱	连接地线，装好出入线管，完整无损的安装完毕铁箱及配件。必须记录 GPS 定位数据	个	161	40
3	安装光站挂墙箱	连接地线，装好出入线管，完整无损的安装完毕铁箱及配件。必须记录 GPS 定位数据	个	128	20
4	电表安装	包工不包料，按规范安装电源电表及配套器件，电源线连接等。必须记录 GPS 定位数据	套	80	24
5	集中分配箱（光纤分线箱）	移装集中分配箱或二级、一级光分纤箱的拆装，恢复原有用户信号。必须记录转角路由的 GPS 定位数据。		20	8
6	附挂电缆/光缆（含 -9 以上电缆）	勘察地形，在原有线路上敷设电缆、护管铺设安装，子管、引上引下铁管、光缆电力保护套管、线缆路由标识，余缆固定，信号调试开通；地线连接，分支分配器空余端口假负载封装。必须记录转角路由的 GPS 定位数据。	米	3	1
7	附挂电缆/光缆（含 -9 以上电缆）（零散工程）	勘察地形，在原有线路上敷设电缆、护管子管、引上引下铁管、光缆电力保护套管、铺设安装，分支分配器安装固定和防水处理，接头制作及防雨密封，线缆路由标识，余缆固定，信号调试开通；地线连接，分支分配器空余端口假负载封装，200 米电缆、光缆以上可派工给施工方处理。必	米	3	1

		须记录转角路由的 GPS 定位数据。			
8	加挂电缆/光缆(含-9 以上电缆)	在新建的架空杆路、墙挂电缆的基础上敷设第二条(含以上)电缆、挂钩、护管铺设安装,子管、引上引下铁管、光缆电力保护套管、余缆上架固定,地线连接;线缆路由标识,余缆固定,信号调试开通;地线连接,分支分配器空余端口假负载封装。必须记录转角路由的 GPS 定位数据。	米	2	1
9	拆除电缆/光缆	拆除回收电缆,盘好标记长度,分类、退库	米	1	0.5
10	拆除吊线	拆除回收吊线,分类、退库	米	2	0.5
11	过流型分支分配器安装	安装固定分支分配器、接头制作,整理电缆、电缆标签、按图在防水箱编号,空余端口假负载封装,集中分配器端口电平测试数据,必须记录 GPS 定位数据。	个		12.0
12	测试光站	城区双向光工作站,按要求逐个统调,记录好所有输出技术参数,必须记录转角路由的 GPS 定位数据。	个		15
13	熔纤		芯	26	2

备注:200 米以内的光缆或电缆的抢修由各部门自行组织处理,不得移交施工队处理;其中 50 米以下的没有奖励,50 米以上的按以上单价执行。

工作要求如下:

(一)各部门因未及时组织抢修排障影响分公司客服考核的,经核实后扣发相应网格人员的绩效工资 100 元/次。

(二)对虚报工程量或对派工工程量不核实(验收)造成分公司损失的,扣发部门负责人的绩效工资 300 元/次,造成重大损失的要予以问责。

(三)如部门出现将职责范围的故障抢修派工给施工公司,一经查实所产生的施工费用由该部门自行承担。

(四)每月10日前由各部门递交上月的工程量的相关材料,按月结算。逾期不递交相关材料,分公司不予以结算。

(五)各部门组织抢修中,严格按照区公司客服考核时限要求恢复信号。(集客业务优先处理,城网、农网一般故障和重大故障恢复时限按公司总部客服要求考核)

五、该办法自2022年3月1日起执行。

六、该办法由分公司总经理办公会负责解释。

广西广播电视信息网络股份有限公司

贵港分公司

2022年3月1日

附件 4

2022 年 4 月至 6 月累计进行 4 次各种技术技能业务培训



有效沟通与双向 HFC 网络维护业务培训

培训内容: 双向HFC网络维护

时间: 2022.4.21

主讲: 吕代嘉

公众业务部 (22人)	李耐维	李耐维	公众业务部 (22人)	李志林	李志林
	李金涛	李金涛		覃炎城	
	温育志	温育志		胡文龙	
	邓俊	邓俊		梁威	梁威
	蒙育祺	蒙育祺		陈峰伟	陈峰伟
	黄健林	黄健林		贾春乐	贾春乐
	张金健	张金健		覃孟军	覃孟军
	黄星睿	黄星睿		韦华东	
	禰坚	禰坚		黄启念	黄启念
	谢亚聪			陈延春	陈延春
	梁永培	梁永培		吴金键	吴金键
智慧办 (13人)	卢辉鹏	卢辉鹏	智慧办 (13人)	马华林	马华林
	梁立谦	梁立谦		陆高波	陆高波
	韦锡战			李健欢	李健欢
	陈启芝	陈启芝		甘鹰名	甘鹰名
	符宁			钟巧杰	钟巧杰
	梁新茂	梁新茂		邓辉善	邓辉善
	谢奕峰	谢奕峰			
网建运维部 (12人)	陈旭	陈旭	网建运维部 (12人)	吕代嘉	吕代嘉
	雷波	雷波		谢惠文	谢惠文
	王帆			黄昶涛	黄昶涛



单纤三波工程实施培训

会议签到表

会议时间： 2022年5月20日

会议地点： 11楼会议室

会议名称： <<单纤三波工程实施培训>>

会议签到：

序号	姓名	部门	序号	姓名	部门
1	黄雪萍	公共事务部	19		
2	何绍武	公共事务部	20		
3	周鹏举	网建运维部	21		
4	莫小宇	网建运维部	22		
5	陈旭	公共事务部	23		
6	张厚鹏	智慧办	24		
7	黄树贵	集客业务部	25		
8			26		
9			27		
10			28		
11			29		
12			30		
13			31		
14			32		
15			33		
16			34		
17			35		
18			36		



如何提升客服指标业务培训

培训签到表

培训时间： 2022.6.10 晚上 19:30

培训地点： 16楼会议室

培训项目： 公众业务职能部门会议

培训签到：

序号	姓名	部门	序号	姓名	部门
1	卢祥鹏	智慧办	19		
2	蒋朝国	公众	20		
3	梁礼亮	智慧办	21		
4	胡文友	公众	22		
5	胡文友	公众	23		
6	杨琳	公众	24		
7	梁礼亮	智慧办	25		
8	梁礼亮	智慧办	26		
9	梁礼亮	智慧办	27		
10	梁育棋	公众	28		
11	林作权	公众	29		
12			30		
13			31		
14			32		
15			33		
16			34		
17			35		
18			36		



双向网络调试业务培训

培训签到表

培训内容: 双向网络调试

时间: 2014.14 20:00~22:00

主讲: 周鹏

公众业务部 (22人)	李耐维	李耐维	公众业务部 (22人)	李志林	李志林
	李金涛	李金涛		覃炎城	覃炎城
	温育志	温育志		胡文龙	胡文龙
	邓俊	缺		梁威	梁威
	蒙育祺	蒙育祺		陈峰伟	陈峰伟
	黄健林	黄健林		贾春乐	贾春乐
	张金健	张金健		覃孟军	覃孟军
	黄星睿	缺		韦华东	韦华东
	禡坚	缺		黄启念	黄启念
	谢亚聪	缺		陈延春	缺
	梁永培	梁永培		吴金键	吴金键
智慧办 (13人)	卢辉鹏	卢辉鹏	智慧办 (13人)	马华林	马华林
	梁立谦	(轮值)		陆高波	陆高波
	韦锡战	(轮值)		李健欢	李健欢
	陈启芝	陈启芝		甘鹰名	甘鹰名
	符宁	符宁		钟巧杰	钟巧杰
	梁新茂	梁新茂		邓辉善	邓辉善
	谢奕峰	谢奕峰			
网建运维部 (12人)	陈旭	陈旭	网建运维部 (12人)	吕代嘉	吕代嘉
	雷波	雷波		谢惠文	谢惠文
	王帆	缺		黄昶涛	(值班)

附件 5

2022 年 4 月至 6 月累计进行 4 次用户回访活动，回访到的用户都对我们的服务百分百满意。





上门回访用户，帮用户粘贴服务电话。



向用户宣传资费套餐



向用户介绍我们的节目内容



向用户介绍我们的资费与服务



上门回访指导用户使用机顶盒