

热烈庆祝广州哈里斯2005年6月1日启动新商号—— 广哈通信有限公司

同贺单位 (以下排名不分先后)

国电通信中心	新疆电力调度通信中心
南方电网公司调度通信中心	陕西银河通信有限公司
中国长江电力股份有限公司	西安高压供电局
西北电网有限公司调度通信中心	贵州省电力调度通信局
华中电力调度中心	甘肃电力信息通信中心
华东电网公司通信处	甘肃省电力设计院
华东电力设计院	广东省电信公司惠州分公司
华东电力调度交易中心	广东省电信公司佛山分公司
广东省电力通信有限公司	广东省电信公司湛江分公司
广东省电力物资有限公司	广东省广电集团有限公司佛山供电分公司
广东省电力设计研究院	广东省广电集团有限公司广州供电分公司通信公司
广东南电物资有限公司	中国网通(集团)有限公司大连市分公司
江苏省电力调度通信中心	国内专用通信局
江苏省电力通信有限公司	云南省公安厅通信处
南京市电业局	中共甘肃省委办公厅
南京供电公司调度通信中心	广州机电器产经营公司
苏州供电公司	广州联电集团有限公司
浙江省电力调度通信中心	广州电子集团有限公司
上海电力调度中心	广州南方高科有限公司
福建亿力电力通信有限公司	广州金鹏集团有限公司
安徽省电力通信有限责任公司	广州市电子行业协会
湖北省电力调度通信中心	中国建设银行广州市科学城分理处
湖南省电力调度通信中心	深圳发展银行广州分行
山西省电力通信中心	大连仲夏客舍
辽宁省电力有限公司	NUANCE
黑龙江省电力通信公司	香港越电集团有限公司
大连电业局	香港鹏胜国际有限公司



“品牌时代的到来,使企业必须从更高层次参与市场的竞争,当前不仅是企业生产的产品趋于同质化,而且是企业的管理在硬件方面也趋于同质化。因此,企业必须从管理的深层次——战略性的经营理念方面领先于竞争对手,领先一步是最好的进入障碍,这种领先就是树立企业的品牌化经营意识”——著名品牌专家。

21世纪,新经济时代先进的信息工具的广泛使用和企业经济活动透明度的逐步扩大,使得市场竞争的本质由传统工业经济中追求获得规模效益转向发展和传播信息利益。网络经济的发展,意味着企业已被置于一种只有永续创新,不创新则被淘汰的境地。面对全球化环境下的市场竞争,积极推出品牌战略,培育竞争新优势,已成为企业生存和持续发展的重要途径。企业外部市场的变化,成为广哈通信品牌转换和发展的外部动力。广哈通信积极顺应时代潮流,突破创新,将企业经营战略和品牌战略提到企业发展的战略高度上来。

从哲学角度看企业,企业是一个由物质要素和精神要素两类要素构成的系统,推动这个系统的创造性力量即是——企业文化力。而广哈通信的经营哲学“学习创新,共同发展”正是十几年广哈通信文化的观念、目标导向和凝聚效应之积累、浓缩和精化所在。作为一种文化和精神载体,广哈通信企业文化力的产生是一种对企业价值认同,其表现就是企业品牌价值,并成为品牌发展的关键因素。而以创新文化为核心和动力的广哈通信品牌正是这一精髓的体现,成为广哈通信品牌发展内部驱动力。

在经济全球化的今天,广哈通信品牌将更加重视企业品牌发展战略和经营策略,不断完善企业品牌经营体系,通过品牌发展战略提升企业可持续发展能力,继续培育品牌以加强企业长期的竞争优势,注重核心品牌能力的增值。通过创建核心品牌,加强和支撑企业长期竞争优势,这是其它企业难以复制的竞争优势,未来将成为广哈通信的核心价值所在。世界性品牌的出现,使特定品牌的消费概念逐渐全球一体化,具有优势的世界性品牌在特定市场的营销中一般会成为市场主流。广哈通信将在全球经济一体化浪潮中奋勇搏击,使广哈通信品牌与国际化无缝接轨,并在全球化竞争中争创一流。

十几年来在商场的博弈和竞争,铸造了广哈通信坚韧的生命力,时代赋予广哈通信机遇,时势造就广哈通信使命,从广州哈里斯到广哈通信是历史的必然。广哈通信不仅是对原广州哈里斯品牌的一脉相承,更重要的是蕴涵着对广州哈里斯的超越创新之意;继承原“广州哈里斯”并不是广哈通信的目的,“广哈通信”从孕育到诞生注定了身负更加高远的使命和责任。其内涵传承坚韧自信、稳定优异的企业品质;突显创新进取、主动突破的企业精神;强调不断推陈出新快速反应市场能力;象征长青坚实的营销网络和对客户恒久服务的长远承担;广哈通信的企业品质注定其迈向更高更远更强的志向。

《晋书》道:“时来易失,赴机在速”。在新世纪,广哈通信继续秉承超越创新的理念,把握机遇,勇往直前,迎接新经济浪潮的洗礼。

(总经办经理:李敏)

热烈欢迎2005年国家电网公司一级骨干通信电路运行工作会议的各位代表

GHT 广哈通信

与 电 力 通 信 用 户 携 手 共 进



2005年5月25日,广哈通信参加国电通信会议。来自全国电力通信系统各省网局的领导骨干齐聚西安,参加一年一度的“国家电网公司一级骨干通信电路运行工作会议”。国电通信中心和西北电网公司是本次会议的主办单位。广哈通信应邀参加本次会议,广哈通信与电力通信系统已有十几年的合作,见证了中国电力通信飞速发展和改革变迁的历程。会议期间,广哈通信向与会代表介绍新型的

TeleARK调度系统、为电力系统量身定制的GRM电力资源管理系统等新产品,与会代表还参观西北电网的GNM综合网管系统,感受了广哈通信产品创新、技术革新的决心。代表们对广哈通信本次启用新品牌表示高度的赞同,对广哈人敢于突破、创新进取的雄心寄予赞誉。

(市场营销部)

GSNM网管系统成功应用广电集团、广州供电局

2005年4月，广哈通信GSNM网管系统成功投运于广电集团旗下的十几个分公司，并得到用户广泛认可和好评。

2005年4月12日，广哈通信与广州供电局签订了交换机网管系统（GSNM）合同。本次所签合同项目主要是对广州供电局的13台交换机进行管理，以提高工作效率。近年来随着交换网络的发展，哈里斯交换机数量的不断增加，如何高效率的集中管理众多的哈里斯交换机成了维护人员最关心的问题。广哈通信推出的交换机远程管理系统因其强大实用的功能，受到哈里斯交换机新老客户的青睐。

南方电网调度系统安装进展良好



在南方电网电力调度大楼里，广哈公司的工程技术人员正在安装一台LX型3000门的调度交换机。该交换机需要分别与广东、广西、云南、贵州、海南等五省的中调联网，并为其辖下的30多个电厂、输变电站实现通信连接。该工程从四月份开始到现在，已完成了硬件的安装和部分软件的调试。现在，内部调试工作已经完成，并且与广东省、广西壮族自治区、贵州省中调联接成功。按计划，可望六月底全网联调完成。并且投入使用。

参加华东地区技术交流会

2005年4月上旬，广哈通信应邀参加了华东地区电力技术交流，会上对广哈通信的电力通信资源管理系统（GRM）的功能特点及趋势作了专题的报告，同时对GRM的产品技术进行了详细的讲解。来自于华东地区的专家和领导参加了本次交流会。

之后，广哈通信技术人员会上人员提出的产品技术问题以及产品的应用进行了解答和探讨，会上专家及领导均认为：广哈通信的电力通信资源管理系统对目前电力专网通信线路、光纤、传输通信等资源能够起到很好的管理作用。

语音业务扬起挺进的风帆

语音团队经理：任宏

签署惠州电信合同

2005年4月9日，广哈通信正式与惠州电信签署了广哈通信助理系统的销售合同。

2004年，广哈通信OmniService平台正式在惠州搭建起来，有上百家大型企业用户和近万名个人用户试用该业务，用户反应良好。同年，惠州通信助理业务拿下广东省电信科技项目二等奖。

根据合同，广哈通信向惠州电信提供广哈通信助理系统，在此系统基础上开展语音号簿增值业务。惠州通信助理业务类型包括：

■ 企业电话簿业务

在通信助理业务平台中为企业客户提供建立“企业号簿”的空间，任何一个企业可以将其企业独有的通信资料交由中国电信代为存储，建立一个专有的号码簿，并可随时通过拨打一个特别接入码通过“说”的方式对号簿中的号码信息进行查询并自动转接。

企业客户登记使用该业务后，企业客户的号簿管理员可以通过上网的形式把企业号簿信息录入电信语音号簿系统，也可以通过电信营业厅、10000号、传真等形式，或者要求电信客户经理人员直接登门，为其建立与维护企业号簿。企业内部任何一员工在号



惠州市江北电信局十五楼数据机房

安徽省电力调度交换网项目中标

合肥办事处经理：艾云飞



广哈合肥办于2005年4月参加了安徽省电力公司组织的电力调度交换网及通信设备招标会，我公司以产品质量、技术能力、客户服务等多方面的优势及省电力公司对投标方综合因素的严格评审，赢得了广大用户的认可，最终我公司不负众望一举中得全标。

此次中标，意味着我公司参与组建安徽电力调度交换网即由省调、地区汇接局、接入端局复合型网络得到全面实施和形成。我公司将一如既往地为广大客户提供更优质的产品和服务，更优质的服务，不辜负广大用户对我公司的信任。

广哈通信启动“阳光行动”



2005年5月8日，广州番禺珠江南岸的星河湾国际公寓，“阳光行动”徐徐拉开序幕，广哈通信领导、市场营销部及部分办事处负责人在此，共议品牌战略实施、广哈科技园蓝图、产品服务全面提升、市场活动主动推进……，一幅创新进取、主动突破的宏伟蓝图在广哈人心中勾画出来……

簿数据建立起来后，均可拨打统一特服号，访问号簿内其他员工的联系信息。

■ 个人电话簿业务

在通信助理业务平台为个人客户提供建立“个人号簿”的空间。任何一个个人可以将其独有的通信资料交由电信代为存储，建立一个专有的号码簿，并可随时通过拨打一个特别接入码，通过“说”的方式对号码簿中的号码信息进行查询并转接。

■ 灵群网号簿业务

在广东电信单位客户的小灵通、单位固定电话、员工住宅电话组成一个商务灵群网，灵群网内小灵通与小灵通、小灵通与群内固定电话互打免通信费。

广哈通信根据灵群网的特点，与惠州电信增值业务中心共同策划了灵群网簿的业务，即为灵群网用户建立起一个号簿，网内任意一个成员都可以通过拨打统一的特服号码，“说”出群内其他成员的姓名，即实现电话转接，资费标准与不使用特服号拨打网内电话资费一致。

多元化发展进入佛山、湛江电信增值业务领域

■ 佛山业务

4月中旬，在佛山开展通信助理增值业务。佛山电信首期上2个ASR E1，超过3万用户容量，并计划在未来的一年里发展超过3000企业用户，5万个人用户，经过发展后年该业务收入超过1000万的整体市场目标。

■ 湛江业务

随着湛江局黄局长一声令下——“4天内开通湛江电信通信助理业务”！广哈通信语音团队积极行动，全力以赴，日夜奋战，终于刷新了“4天内开通业务”的记录。

TeleARK D20

作为广哈通信拥有自主知识产权的TeleARK调度台系列产品，D20具备高可靠、高稳定的Motorola PowerPC通信专业处理芯片以及VxWorks嵌入式实时操作系统，并支持AnyMeeting™会议功能，由此不难看出广哈通信致力专网通信建设的长远目标，也清楚的表明广哈通信对自身产品高可靠、高稳定性能的保持。

D20调度台有以下特点：

1. 显示器（VGA接口）及触摸屏（RS-232接口，ELO协议）可按照用户需求配置，并可接入大屏幕设备，取得理想的调度视觉效果；
2. 手柄话机为普通模拟话机，用户可以按照自己的使用习惯随意选择；
3. 热键用户可达20000个以上；
4. 电话本功能，记录用户号码，并可直接按键呼叫；
5. 长达300条的呼叫历史记录，可随意查询，并可直接按键呼叫被记录的号码；
6. 基本功能：

- 用户热键 / 一键通话
- 调度台编组 / 信息共享
- 单呼 / 轮呼 / 组呼 / 全呼
- 应答 / 选答 / 群答
- 优先级强插 / 强拆
- 优先级保护
- 会议组织 / 会议管理
- 双手柄调度 / 并机调度
- 耳机 / 扬声 / 外接音箱
- 呼叫转移
- 普通呼叫 / 紧急呼叫
- 通话历史记录
- 通话录音
- 调度接口冗余
- 远程维护 / 集中维护

7. 基于ITU-T Q.954协议的AnyMeeting™会议引擎，会议功能的全新体验：

- 全权组织
- 群呼成员
- 随意调度
- 随时召集
- 无缝衔接
- 成员管理

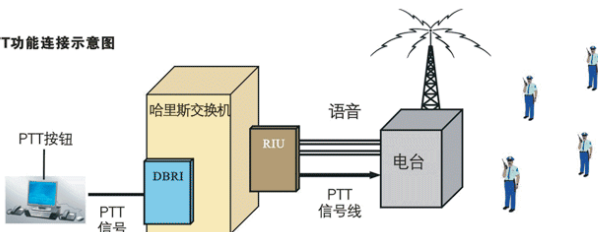


TeleARK调度系统无线调度接口PTT功能介绍

功能概述

TeleARK无线调度接口，是针对航空、电力、石化、公安、小区保安等专业调度领域设计的，使TeleARK调度系统与无线电台、无线对讲系统进行无缝连接，实现PTT(Push To Talk)半双工通信，使调度中心能够对现场移动人员进行实时通话和调度。TeleARK调度系统通过RIU(Radio Interface Unit无线接口板)与无线电台连接，其中PTT信号线与音频信号线各自独立。调度台上的PTT按钮放开时，调度台处于收话状态，监听无线调度用户的声音，按下PTT按钮则切换到发话状态，向无线调度用户讲话。

PTT功能连接示意图



功能特点

- 一个D20调度终端可以同时监听一个或多个电台，实现一对一或一对多调度。而电台间彼此保持独立；
- 多个D20调度终端可以同时监听一个电台，实现多对一调度。调度终端间可以彼此听到对方，便于调度员间通讯；
- D20调度终端可以选择一个监听中的电台进行PTT发话，按照“先到先得”原则，同时只能有一个终端取得发话权；
- 呼叫显示区和状态显示区详尽的状态提示信息，包括监听状态，PTT发话状态，以及进入退出多对一调度状态等。
- PTT功能为交换机新增功能，并不完全依赖D20调度终端，普通话机也可以实现电台的一对一监听（不能PTT发话）。

工程经验交流

问题一：如何让模块电源均流供电？

我们现在一般采用高频模块电源给交换 / 调度设备供电，类如我们现在使用的泰坦电源，它一个模块的最大供电能力是20A，如果供电要求大于20A，就要求采用多模块供电方式，并配上电源架，为确保每个模块电源在在工作时，能够平均负担负荷，工程人员在安装时，应先确定一个电源输出值，例如-54V，然后单独开启每一个电源模块，将其电压输出值统一调为-54V。

问题二：为什么蓄电池一定要安装在专用的蓄电池输入端子？

有人在安装时，为图方便，直接将蓄电池接在直流输出屏的负载端子，这种接法是错误的。作为泰坦电源直流输出屏，它有多个负载端子，每个负载端子有一个32A的空气开关，所以我们接负载设备时，应根据负载的大小以及维护方便的需要，将负载合理地分配到各个负载端子，一是方便维护时单独对某些负载断电，另外，也可以避免因负载集中在个别空气开关，造成负载过重而跳闸。如果我们将蓄电池接在负载端，在平时浮充工作时，我们可能不会感觉有何不同，但一旦因停电招至电池放电过多，当再来电时，给蓄电池充电的充电电流会很大，这将大大超过空气开关的额定电流，导致空气开关跳闸。另外，泰坦电源本身是具有控制充电电流的功能的，但这必须将蓄电池接在蓄电池输入端子才有用。

问题三：呼叫转移的功能码规定

操作呼叫转移的步骤：摘机 → 拨本身号码 → 拨欲转向的号码 → 拨功能码
呼叫转移的功能码由AB两部分组成，规定如下：

A(=)	不输入	1	2	当FEA中external extention treatment 开放时，来电是属于外部，否则属于内部。
	转移所有来电	只转移内部来电	只转移外部来电	
B(=)	4	5	6	7
	全转移	遇忙转移	无应答转移	遇忙或无应答转移

例如：当功能码为26时，表示只有当外部来电无应答时，才转移

问题四：远端维护调试注意事项

与数据传输有关的设备分为DTE和DCE设备两大类，我们常接触的CPU串口、SIU板、计算机、终端、打印机、IP联网服务器等都属于DTE设备，MODEM、DCA、OPT属于DCE设备，在DTE与DCE设备之间使用直连电缆，在DTE与DTE设备之间、DCE与DCE设备之间使用交叉电缆。

DCA与MODEM之间（采用交叉接线法），如下表：

九针MODEM	九针DCA	25针DCA	25针MODEM
1. Data Carrier Detect	9. Spare	11. Spare	8. Clear To Send
2. Receive Data	3. Transmit Data	2. Transmit Data	3. Transmit Data
3. Transmit Data	2. Receive Data	3. Receive Data	2. Receive Data
4. Data Terminal Ready	6. Data Set Ready	6. Data Set Ready	20. (Data Terminal Ready
5. Signal Ground	5. Signal Ground	7. Request To Send	7. Request To Send
6. Data Set Ready	4. Data Terminal Ready	20. (Data Terminal Ready	6. Data Set Ready
7. Request To Send	8. Clear To Send	5. Signal Ground	4. Data Terminal Ready
8. Clear To Send	7. Request To Send	4. Data Terminal Ready	5. Signal Ground
9. Spare	1. Data Carrier Detect	8. Clear To Send	11. Spare

其它注意事项：

■ 公司提供的MODEM一般固定设为9600或1200，如果数据库中定义的DCA波特率与MODEM设定的波特率不匹配，远端维护可能不能正常使用。这时可对MODEM波特率重新设置。设置方法如下：应先将终端的波特率调到与数据库中DCA定义的波特率一致。例如，如果DCA定义的波特率为9600，应先将终端的波特率调整到9600，然后将MODEM接到终端的串口上，依次输入命令AT&F（回车），ATS0=1（回车），AT&W0&W1（回车）。

■ 当数据库中“Can RS-232C equipment cause disconnect from DCA”设为“YES”时，DCA有两种连接方式：“DIRECT”和“MODEM”，如果在数据库中将DCA设为“DIRECT”连接方式，则当MODEM在使用过程未正常退出时，会将MODEM或DCA吊死，必须人工将其复位，才能恢复正常。如果在数据库中将DCA设为“MODEM”连接方式，则不会有此情况。

■ 在进行远端维护时，应按正常步骤退出数据库，然后输入“+++”进入MODEM的命令状态，接着输入“ATH”折线。否则，易造成DCA吊死。

■ 果不正常折线，在下次再进入时，要先按“CTRL-Z”，再按“CTRL-C”才能进入数据库。

喜获浙江省电力科技成果奖



广哈通信“程控交换机网令的研究与实施”，喜获浙江省电力公司科技成果奖二等奖。该奖的获得，离不开浙江省电力各级领导的支持，离不开广哈杭州办事处经理和员工的共同努力，是用户对广哈最好的鼓励鞭策。

广哈通信必将竭尽所能，不辜负用户对我们的期望，努力为电力通信事业作出更大的贡献。

营运部开展“三不”质量活动

营运部：王少玫

不接不合格产品 · 不做不合格产品 · 不放不合格产品

“三不”质量要求，是今年营运部质量工作的总要求。围绕这个总要求，质量活动重点在三个方面展开：生产指导文件控制、原材料质量控制、产品制造过程质量控制。

产品质量是设计出来的。要生产出高品质的产品，需要有高质量的设计指导文件。今年以来，工艺员对技术文件的评审，对新开发的产品提出工艺建议，使新产品技术文件具有较合理的生产工艺；作业指导书的控制，一方面要求公司内部员工严格按照要求执行，还派出工艺员或工程师对供应商和其它合作伙伴的生产过程进行全程考察跟踪，帮助他们消化理解我们的设计要求，检查他们的过程作业指导文件，提供必要的工艺指导（书面文件），力求使合作伙伴提供的产品符合我们公司的要求。

技术指导文件是产品质量的软件，原材料自然是产品质量的硬件，原材料的质量水平直接影响产品的质量水平。原材料的质量控制分两个环节：入库检验和过程控制。原材料在入库检验过程根据开发部的认证文件、按军需产品的合格质量水平（AQL）进行抽检，发现问题提交入库检验报告（IQC）由物流团队组织处理。与以往不同的是，物流团队针对IQC报告提出的问题，不但组织对物料进行处理，为预防类似问题反复出现，必要时还必须把处理结果跟踪落实到相应的文件上，如书面反馈供应商、重新认证原材料、重新评价供应商等。生产过程发现原材料问题，除了更换合格品，还对问题原材料进行分析、检验、记录、统计，典型问题书面反馈供应商，或根据统计结果，必要时重新认证原材料。检验组配合质量部，对入库检验发现的批量质量问题进行统计分析，每年根据分析结果对入库检验的重点控制物料提出明确的指导，让检验员更有针对性的实施检验工作。

按照质量体系的要求，产品制造的过程控制主要抓五大要素：人、机、料、法、环。我们的设计文件、工艺指导是产品制造方法的保证；今年防静电环境的培训工作更加细致到位，除了正常的防静电设施的布置和使用、着装要求等的培训，还对包括计划、采购在内的营运部员工进行了需防静电的器件、产品及防静电的包装材料等物品进行实物展示培训。营运部员工除了熟悉已胜任岗位的专业技能，今年还将扩大人员技能培训范围，使操作和检验岗位达到一个做、两个会、三个懂的人员配备状态，在广哈产品上的每一步操作都由训练有素的人员完成。

活动开展以来，强调工艺纪律不放松，每一个员工都有清晰的质量目标要求，质量意识深入营运部每一个员工的心中。

广哈通信的质量管理与质量概念

质量总监：刘小青

第一部分 广哈通信的质量管理简介

广哈通信的质量管理，经历了两个阶段：

第一个阶段是从1996年开始的。广哈通信实施并通过了 ISO 9001: 1994质量管理标准，组织了适用性质量的实践，但并没有脱离全面质量管理的范畴。

第二个阶段是从2002年开始的。广哈通信通过了 ISO 9001: 2000质量管理标准的转版，逐步向客户满意的方向转变，经过两年左右的摸索和实践。

2005年将是广哈通信真正迈向客户满意的起步阶段，广哈通信有信心真诚地以客户满意作为出发点和终点，通过持续不断的质量改进和质量创新活动，通过大力倡导并成为学习型企业，推进广哈通信的质量管理，满足客户的需求并不断提高客户满意。

第二部分 质量概念的演化和发展过程

1、产品不出错（第1阶段）

十九世纪末至二十世纪30年代间，以电灯、机动车、飞机的发明和应用为代表的近代工业化，在欧洲和北美开始出现。这个阶段，质量的概念是产品不出现消费者明显可见的缺陷。在当时，消费者普遍没有产品质量意识，加上没有相应的质量立法以约束产品生产者，

2、产品符合性（第2阶段）

第二次世界大战，对质量概念的演化起到了很大的促进作用。政府和军方提出军工产品的订货要求。质量概念因此演变为产品的符合性。二战后，符合性质量概念及其质量管理模式，被迅速地推广到整个工业界，极大地提高了全球的工业产品质量，同时也大大地降低了产品的质量成本。

3、产品适用性（第3阶段）

到了二十世纪60年代后，随着生产力的继续发展，机械化、自动化的逐步普及，产品越来越丰富，社会的整体供求关系转向供大于求。此时的质量管理模式是全面质量管理（TQM），其特征是全员、全组织和全过程的质量控制，客户对产品的需求得到产品生产者的全面重视。在这个阶段，生产企业自发地推行质量管理，部分先进国家开始注重国家质量战略，进行质量立法。

4、客户满意（现阶段）

从二十世纪90年代开始，随着知识经济、信息网络产业的快速发展，客户满意成为崭新的质量概念，质量的主导者从产品生产者完全转移到消费者手上。今后，不关注客户满意，或只将客户满意挂在嘴上的产品生产者，将很快从市场上消失。与此质量概念对应的质量管理模式是质量改进和质量创新，其特征是产品生产者的质量战略管理。

参加第一次招标会

合肥办事处：孙秀勤

去年刚毕业的我怀着理想和憧憬，于2005年初来到广州广哈通信有限公司合肥办事处报到。作为办事处商务助理，我有机会参加了省电力公司的招标会，有了第一次真实的市场工作体验。

4月的一次电力招标活动，我怀着紧张、好奇的心情参加。会场一片肃静，会场现场的招标工作人员分别向投标单位进行提问，我们合肥办的经理与技术人员准备充分地、熟练地进行技术及商务应答。我们作为投标单位之一的广哈公司，把公司最好的优势展现出来，包括：最具性价比的产品、良好完善的服务……因为，只有具备综合的优势，才能赢得胜利。

经过办事处同事的共同努力，我们获得了最终的胜利。这次竞标工作是我工作以来第一次身临其境投标现场，也是市场工作关键的有重要意义的一次体现。我深深感受到：要赢得市场，技术、服务才是硬道理。

05年第二期学员班开课

培训部：孙晓玲



5月16日在广州科学城广哈公司举办今年第二期用户培训班，来自全国22个单位36名学员在此进行了为期10天的哈里斯交换机培训。

打造广哈“兄弟连”

网络集成团队总监：王勇



《战火兄弟连》描述了美国101空降师在诺曼底登陆后，E连官兵在欧洲战场浴血奋战的故事。片中E连的官兵在残酷的战争和生存考验下表现出来的战友友情与密切协作，为我们对团队精神的理解进行了又一次生动的演绎。

团队精神是一个团队乃至一个公司的灵魂。也许在现实的工作环境中，我们还不至于面对生与死的考验，但是，激烈的商战、繁重的工作任务，唤起我们对默契协作的渴望，同样提出了这样的问题：如何保持团队旺盛的工作激情和高效率的战斗力，最重要的是如何培养和发扬团队精神。

《狼图腾》里，描述狼的战术是：不打无准备之仗，踩点、埋伏、攻击、打围、堵截，组织严密，很有章法。团队的协作，同样离不开各个员工和各个部门的互相支援。当销售需要技术支持时，当场市场需要开发指导时，当工程需要营运供货时，团队的协作和团队精神就能得到最好的反映。同样，被动的支持还是主动的援手，映射出一个员工和一个团队工作心态的区别。

比尔盖茨曾说，微软离破产永远只有18个月，他希望自己的团队永远不要忘记，企业是在竞争中生存，团结向上才能争第一。我们今天如果没有居安思危的态度和积极进取的团队精神，也同样无法取得前进的动力。战斗中，需要破釜沉舟的勇气和决心，工作中，保持勤勉敬业同样需要足够的责任心和工作热情，前方必然充满荆棘和坎坷，让我们一起打造充满激情的广哈兄弟连，以高效的工作迎接广哈发展的契机。

我心中的“一站式服务”

用户服务团队总监：吴代超

要打造好广哈通信的品牌，服务是一个重点，公司提出了“一站式服务”的工作理念，也就是说：客户只要联系到我们任一广哈人，就能方便地享受我们广哈通信的全部服务。在执行这一理念的过程中，我深刻感受到，这看似简单的一个口号，却蕴含不一般的意义：

首先它是“让客户满意”的经营方针的具体体现。一站式服务就是想让客户通过最方便的方式，获得自己希望的服务。公司是在不断发展的，公司发展了分工也就更细了，工作流程也更规范了，自然而然，这些变化也会反映到客户服务上，要解决客户的一个需求，可能要涉及众多的部门、不同的工作人员，如果让客户涉入其中，会让客户深感不便。我们不可能简化工作流程，也不可能不要分工，我们要做的就是让市场一线人员来承担所有的变化，让客户享受真正的企业式服务，而不是接受政府式的服务。

其次是一种责任，当我们接到用户的需求时，是我们职责范围内之事，我们肯定会认真处理，如果不属于职责范围之事，人们一般会怎么样呢？通常的做法如同踢足球，将客户一脚踢到别的部门。而一站式服务，就是要求员工站在公司的高度，来处理用户的需求，公司的职责就是我们自己的职责，公司的荣誉就是我们自己的荣誉，公司的耻辱就是我们自己的耻辱。对用户的需求，我们不但要处理，而且要主动去跟踪，以确信用户的需求真正得到让用户满意的解决。

第三，是对员工能力的新要求，他是由用户需求产生的一种动力。要做到一站式服务，我们首先要加强自己处理本职工作的能力，面对用户需求，不要轻易拒绝，要主动去寻求解决方案，其次，我们要去了解其它部门、其它同事的工作，这样，当碰到职责范围之外的需求，我们才知道怎样去处理。

第四，它反映了一种团队合作精神。作为一站式服务，对用户而言，我们应没有办事处和公司的区别，没有部门之间的区别，没有员工的区别，我们每一位员工都代表广哈通信，我们每一位员工就是广哈通信。对内部员工而言，我们对同事之间的工作需求，应该主动、快速、高效地配合，并且不断地提升自己，由被动地为用户提供服务，向主动为用户提供服务转变。

“一站式服务”是一个航标，它将引导我们广哈通信走向光辉灿烂的明天，“一站式服务”是广哈通信的一块试金石，它将鉴定我们配不配做一个真正的广哈人。