２０００年，互联网接入业务兴起，拨号上网成为常见方式。电子自动化作为通信电子领域的重要内容，汇集日常业务中的操作要点与注意事项。本资料结合当时的行业环境与工作实际，围绕电子自动化的基本情况、主要做法、存在问题和对策建议进行梳理归纳，供有关单位和从业人员参考。

从电子自动化的实际运行情况看，线路的巡检与故障排除已经成为日常工作中较为常见的环节，电子电路调试、通信线路维护等基础性内容受到普遍关注。在固定电话与移动电话用户数快速增长的背景下，各单位对程控交换的重视程度明显提高，交换设备的日常维护与数据配置逐步走向规范。总体而言，这一阶段的工作呈现出由经验型向制度型转变的特点。

受制于当时的技术条件和管理水平，电子自动化在推进过程中仍存在一些突出问题：一是一线维护人员技术培训跟不上设备更新速度；二是部分偏远地区线路老化，通话质量不稳定；三是用户增长迅速，网络扩容压力较大。这些问题在不同单位的表现程度不一，但都不同程度地影响了工作的整体质量与效率。

针对上述情况，建议从以下几个方面着手改进：按话务量测算及时扩容，保障通信质量；统一设备选型与备件管理，缩短抢修时间；健全线路巡视制度，及时发现隐患。同时，应把制度建设和人员培训放在重要位置，坚持边实践、边总结、边完善，逐步形成适合本单位实际的工作路子。

从具体做法上看，寻呼机与手机用户的业务办理是检验工作成效的重要环节。围绕无线寻呼与设备安装两项内容，不少单位在实践中已经摸索出一些行之有效的做法：把责任落实到岗到人，把标准细化到每一道工序，把检查贯穿到工作全过程，并注意把检查结果与日常考核结合起来。这些做法所需投入不大，但对提高工作质量的作用比较实在，值得在同类单位中加以推广。

在操作层面，还应当注意把握节奏与方法。把工作成效与考核挂钩，可以较好地调动人员的积极性与责任心。遇到跨部门事项，宜事先明确牵头单位与配合单位，避免互相推诿。

另外，在资料管理方面，建议按类别建立目录与索引，做到一查即得，避免临时翻找。

另外，由于当时计算机尚未完全普及，很多环节需要多人复核，工作效率受到一定影响。

另外，对工作中出现的新情况新问题，应及时向上级反映并研究解决办法，避免久拖不决。

另外，需要注意的是，各项措施应结合本单位实际条件量力而行，不宜脱离基础盲目铺开。

另外，遇到跨部门事项，宜事先明确牵头单位与配合单位，避免互相推诿。

另外，对反复出现的老问题，应从制度和流程上找原因，而不是简单依靠加班补救。

另外，经验的总结要有数据、有事例，避免停留在一般性的表态上。

另外，此外，还应加强部门之间的沟通协作，减少重复劳动，形成工作合力。

另外，各环节的原始记录应当及时填写、如实填写，做到事事有据、

件件可查。

另外，条件成熟时，可通过简报、通报等形式通报情况，便于相互借鉴。

另外，在具体做法上，多数单位仍以纸质台账和人工登记为主，资料的保存与查找都比较费时。

另外，推进过程中还要注意听取一线人员的意见，把好的做法及时吸收到制度中来。