

通信新干线



一位小岛女儿的成长轨迹 一张上海电信的服务名片

——记 2020 年全国劳动模范邱莉娜

在 2020 年这场抗击疫情的特殊斗争中，14 亿中国人民万众一心、同甘共苦，风雨同舟、守望相助，取得了抗击新冠肺炎疫情斗争重大战略成果，铸就了伟大的抗疫精神。

每个平凡的岗位上，都有抗疫的光芒在闪耀。当镜头转向中国电信上海公司崇明局实体渠道运营中心营销服务支撑经理邱莉娜和她的同事们，我们同样看到了作为一线通信服务人员的勇敢逆行。

她们助力为援鄂医疗队开通绿色通道通信服务，编写朗朗上口的《疫情防控期间营业工作服务口诀》全面加强窗口防护；她们帮助身边的用户做好手机消毒、加强防疫宣传，指导用户掌握线上 24 小时的电信自助受理服务……抗击疫情、保障通信、服务民生。无论何时，她们将“人民邮电为人民”的宗旨贯穿始终，让电信“用心服务”的理念全面彰显。这是邱莉娜的职责所在，也是她的不变初心。

以匠心创新服务 让营业厅更好地为民服务

2009 年 10 月 31 日，当隧道与大桥合龙后，真正形成了“一桥飞架南北，天堑变通途”的效应，长兴岛、崇明岛变得不再孤独。原本闭塞的、落后的两岛豁然开朗起来，成了车辆可进出的热土。伴随着建设世界级生态岛的愿景，崇明岛不断做“生态+”的文章。对接江苏、对接上海，崇明的交通、物流、城市建设、通信产业等各领域呈现出喷薄发展的势头……

在坚守横沙岛、长兴岛 9 年后，邱莉娜成为了中国电信上海公司的服务明星。她先后荣获全国五一劳动奖章、全国巾帼建功标兵、全国用户满意电信服务明星、上海市劳模、上海工匠、上海市五一劳动奖章、上海市巾帼建功标兵、上海市技术能手、上海市微笑服务大使、首届崇明县道德模范等荣誉称号，并在今年获得“全国劳模”称号。

随着崇明生态岛、上海智慧城市的建设进入高潮，邱莉娜拿起担子踏上了新的征程。邱莉娜离开一座岛进入一片城区，与发展 5G 息息相关。

伴随 5G 发展的脚步，怎样扩大 5G 手机用户？怎么帮助客户使用 5G 手机？怎样让岛上更多居民体验生态岛的建设成果、畅享 5G 带来的美好生活？如何让服务民生的“软实力”与网络建设的“硬实力”相匹配，这是邱莉娜作为电信首席服务人员需要不断突破的难题。

为打好 5G 的服务能力基础，做好业务的知识储备，做到“强内功，升外功”，邱莉娜带领服务人员拿出了“敢想敢干敢拼”的顽强与坚韧，认真学习。无数个沉沉的黑夜，她们还在青灯下苦熬，对 5G 手机的功



图 1：扎根营业一线，岗位建功立业。图 2：邱莉娜工作室，来到进博会服务现场。进博会上电信服务获外商赞誉。图 3：辅导营业员掌握优质服务技能，用心服务技巧。图 4：拎着小黑板，来到社区将智慧生活的好处播撒。图 5：用户至上，记心间。图 6：我为客户解难题。

能、5G 应用的场景、5G 套餐的细则进行深入学习、研读，只为当好 5G 业务服务的宣传者、指导者和推进者。中国电信上海公司在崇明岛分布有 26 个营业网点、58 万电信用户数，其中非常多一部分是老年人。为帮助老年客户群体使用好智能化手机，邱莉娜带领工作室成员做了调研。发现很大一部分中老年人想学会使用智能手机，但由于没人在身边时不时手把手教一教，在“享受智能信息新生活”上遇到了障碍。面对这些情况，邱莉娜开始考虑除了在营业网点做好日复一日的、标准化的优质服务以外，设法为这些老人推出更多服务举措：在营业厅公示“敬老助残专属客户服务经理”，可按需预约上门服务，服务内容包括手机使用辅导、

手机充电等 23 项举措。与社区、村委开展共建、部分团员青年以及分局同事们一起开展了以“营业厅走进社区阿姨伯伯真起来”为主题的一系列服务活动。服务包含 8 个项目：营业厅业务受理、家庭宽带和组网咨询、电信账单答疑、手机 App 下载使用辅导、手机贴膜、智能产品体验介绍（如智能手机量血压、微信照片打印、智能音箱）。截至 2019 年 12 月底，工作室共完成超过 60 多场电信一条龙服务进社区活动，足迹遍布崇明最偏远的横沙岛。这些举措在全市各个营业厅得到推广，切实让上海市各个区的老年人们不用亲自跑营业厅，不用为了不会使用某种手机功能而烦恼，更不用为跟不上信息化而忧虑，也让企业员工提高了工作效率与服务质量。

融入“三化” 提升服务的广度精度力度

站在新时代的风口，邱莉娜立足一线窗口服务岗位，将自己融入到上海电信“生态化、智能化、智慧化”的“三化”转型浪潮中，努力将上海电信的服务能力与上海这座高能级城市的水平相匹配，与全球化的服务视角相接轨……

广度：从个人驻点服务向窗口延伸服务

崇明岛的面积要比横沙岛大 24.9 倍，人口多了 24.8 倍。即便当移动互联网已经成为城市大多数人的日常应用、信息化新生活已惠及城市的千家万户，但是在崇明岛，阡陌交错的农村地理格局和传统的生活习惯方式

仍然让很多人无法及时体验和享受信息技术带来的便捷与高效。智慧家庭、智能产品等“5G+ 宽带”所打造的“双千兆智慧城市”应用，还无法有效覆盖和渗透到崇明当地的居民家中

邱莉娜打破了营业厅驻点服务的固定思维，将“固定电信窗口”转变为“流动营业厅”。让服务人员走出营业厅、走进社区，不断延伸服务的触角，将电信的应用和服务送上门，让智慧信息生活的用户畅享“一个不能少”。

为做好服务上门，邱莉娜和工作室成员，在崇明部分乡镇的行政服务中心设立“电信劳模志愿服务站”。根据乡镇的不同通信需要和服务定位，不定期开展系列讲座和便民活动。

精度：从个人专注服务到科技赋能服务

邱莉娜深信，无论人工智能走得多远，其所有的服务基础是构筑在人工服务的最初逻辑本源上的。只有通过更细致、全面的人文服务技艺的加持，最大化为智能化时代的服务拾遗补缺，才能真正形成人工智能与智能技术相融合的一体化精准服务。

为了给予客户更好的服务体验，中国电信上海公司正全力打造线上线下一体化的“私域流量”专属服务体系，建立线上专属客户经理私域建联、线下网络智派系统落实上门服务的

新模式。不久的将来，用户可以通过扫码电子名片，建立与专属线上电信客户经理之间 1 对 1 的私人服务。邱莉娜作为中国电信上海公司的优秀服务代表，担负起崇明局项目落地试点的工作，也成为了整个项目搭建策划和运营实施团队的“心脏”之一。她从用户感知出发，从服务品质出发，不断优化线上服务的对话内容和对话方式，通过换位思考，坚持“把便捷留给用户、将繁琐留给自己”的原则，收集并分析线下服务的 82 个场景及 16 个不便场景。逐一与后台的专职运营团队提出优化的服务建议，为用户提供最高效便捷的闭环服务。

力度：从个人匠心服务到团队协作服务

“如何用人、线、面的方式，有效聚集起上海电信整个服务团队的力量，让电信品质服务通过更多的人去传递、辐射和普及”，这也是邱莉娜自我成长的转变重点。为了解决中国电信上海公司 400 多个营业厅在统一标准的执行落地存在的差异，邱莉娜带领工作室团队编写了手册和课件。她为各级营业厅累计提供授课 500 余次，培训人数达 16 万人次，为营业人员提供标准化、品质化的服务指导培训。同时，在标准服务的基础上，她们脑洞大开、迸发智慧，开展个性化的附加服务和创新举措，努力为用户在“用心、贴心、暖心、温心和安心”的全

方位服务满意度上发力加码。

锐意写新篇 不断抢得通信服务的竞争高地

邱莉娜深知，在通信行业，除了技术和产品，服务是保持竞争优势的关键。要让电信的服务更上一层楼，不仅需要她个人做到极致，更需要全体工作人员的服务提升，把“人民邮电为人民”的初心发扬光大。因此，近年来，邱莉娜把很大的一块工作重心放在带领团队，培养更多的年轻人上。

2014 年，邱莉娜工作室被评为“上海电信十佳工作室”，2016 年获评“中国电信上海公司技能大师工作室”；2017 年获评“上海市劳模创新工作室”、“上海市职工（技师）创新工作室”。

在人才培养上，工作室在崇明局开展了“微笑服务大使”系列培训和竞赛，并通过层层选拔，最终选定了 10 名微笑服务大使，授予“党代表带教示范岗”，由邱莉娜定期在现场带教。从她的工作室里，已走出许多具有良好职业道德、精湛业务素养的岗位能手，“中央企业职工技能大赛铜奖”、“中国电信集团技术能手”等等，这些优秀员工们正让品质服务的种子在不同的岗位上遍地开花。

在服务形式上，以“迎进来，走出去”的双向服务模式，全面提高用户满意度。一是工作室定期在营业厅开展“一节日一主题”的智慧小课堂现场教学活动，如父亲节专场、重阳节关爱老人专场等。二是以“党建+电信服务”的形式，由班组牵头、协同电信前后端三个工作室共同开展进社区活动，既强化参与人员“不忘初心”的服务理念，更是践行“让客户尽情享受智能信息新生活”的企业使命。

近年来，工作室不断把服务经验转化为有价值的成果输出。以邱莉娜为主要编写人，总结的《邱莉娜销售四步法》简单明了易上手，大大提升了营业人员的销售能力和服务能力，使崇明电信局营业渠道人员终端销售占据全局终端销售的 80%，成为销售主力军，且年年稳步提升，获得了上海电信“2013 年度员工十佳操作法”；《营业服务手册》简单易懂、图文并茂的形式，使各厅店新人带教、日常规范考核等工作更清晰、更便捷，该服务手册还被推广到中国电信集团，成为营业人员服务能力提升的培训教材，获得了全国各省市电信公司的好评。

一个个服务先进的群体正在邱莉娜及其团队的带领下，越来越受到用户的欢迎和认可。在上海电信，用户感受到的不仅是惬意、到位、“米赛”，更是最得人心的“碎碎响”服务，犹如上海服务一样舒心、优质、高端，彰显了卓越服务的品牌内涵。

信息前沿

5G 基站节能项目 拿下国际大奖

在日前于英国伦敦举行的 TM Forum（电信管理论坛）数字化转型全球峰会上，中国电信主导的 5G 基站节能项目荣获大会最高奖项——最佳社会影响力奖。

5G 基站节能项目（5G Greener Telco）由中国电信主导，亚信、中兴和亿阳信通共同协作完成。该项目获得评委委员会高票认可并授予大会最高奖项——最佳社会影响力奖。评委在颁奖词中指出，该催化项目展示了一个智能节能网络，为用户提供了稳定的客户体验，降低电信运营商的电力消耗，并减少电信行业的整体气候影

响。

5G 基站节能项目是中国电信《基于 AI 及大数据的智能化运维》重大攻关项目成果之一，由中国电信云网运营部（大数据和 AI 中心）和中国电信研究院 AI 研发中心作为 TMF 催化剂项目牵头团队，从 2019 年 4G 基站节能项目荣获大会最高奖项——最佳社会影响力奖。评委在颁奖词中指出，该催化项目展示了一个智能节能网络，为用户提供了稳定的客户体验，降低电信运营商的电力消耗，并减少电信行业的整体气候影

响。2020 年，随着 5G 的正式规模商用，中国的 5G 基站数量是其他国家总量的两倍多。包括中国电信在内的中国运营商在提质降耗以及全球变暖问题中将主动承担更多责任。目前中国电信 4G 与 5G 基站节能项目已在全国规模部署，单小区平均节能效果超过 10%。未来，中国电信的研发团队

将继续在 4G 与 5G 基站协同节能领域不断探索。

夯实合作基础 共拓行业标杆

日前，中国电信集团有限公司（以下简称“中国电信”）与中国石油化工有限公司（以下简称“中国石化”）战略合作框架协议签约仪式在京举行。中国电信总经理李正茂与中国石化总经理马永生出席签约仪式并进行会谈。

根据协议，双方发挥各自专业技术和产业优势，进一步夯实合作基础并拓展合作领域。借助中国电信在 5G SA（独立组网）、云网融合以及在工业互联网等方面独特优势，

为中国石化在 5G 建设、智能工厂、勘探开发、销售领域以及海外信息化建设等方面，提供一体化解决方案，提升中国石化信息化建设水平，助力中国石化数字化转型和智能化战略转型升级。双方还将在金融科技、易派客平台采购、油品和非油品供应服务等方面提升合作层次和水平。

能源是 5G 应用落地的重要行业，5G 技术将为以网络、平台、安全为核心的工业互联网，以及为需要信息基础设施高度互联的智慧能源领域带来巨大动能，建设高质量的工业互联网基础网络是电信运营商应尽的责任。中国电信将开放云网能力，携手中国石化等产业伙伴，能力互补，为工业互联网的发展作贡献，共同推动实体经济数字化转型。

拓展数字化新蓝海市场

日前，中国电信集团有限公司（以下简称“中国电信”）与科大讯飞股份有限公司（以下简称“科大讯飞”）在京举行战略合作协议签约仪式。中国电信总经理李正茂、副总经理王国权，科大讯飞董事长刘庆峰、高级副总裁江涛、副总裁刘松林等出席签约仪式。

李正茂指出，中国电信与科大讯飞有着良好的合作历史，希望未来进一步深化双方的战略合作工作体系、战略合作推进机制、业务合作开展方式，构建多样化生态合作模式。王国权认为，双方要聚焦“长远发展”和“互赢

互利”，围绕客户价值提升，共同拓展数字化新蓝海。刘庆峰希望，双方在智慧家庭和产业数字化拓展等方面进行更加深入的合作，并对中国电信长期以来给予的支持和帮助表示感谢。江海表示，希望通过人工智能技术，为中国电信云改数转战略赋能。中国电信与科大讯飞的再次签约，是围绕云改数转战略方向，加快人工智能技术赋能注智，全面深化战略合作的重要举措。下一步，双方将依据协议，充分发挥各自在源头技术创新、5G 云网能力、市场拓展等方面的互补优势，在智慧家庭、智能客服、AI 平台、产业数字化、天翼云等领域建立长期战略合作关系，形成长效合作机制，开展多层次和多种形式的广泛合作，促进 5G+云+AI 的融合发展，携手共创智能新生活。