

# 青年新榜样 担当新使命 奋斗新时代



人民城市人民建,人民城市为人民。作为这座城市中最积极、最有生气的力量,上海青年正在成为砥砺奋进的生力军和突击队。为选树青年典型,青年报社策划主办了上海一线青年新榜样推选展示活动,该活动由上海市精神文明建设委员会办公室、共青团上海市委员会作为指导单位。本报从今天起陆续推出系列报道,充分展现新时代奋斗在一线岗位的青年人物有作为敢担当的榜样精神,引导更多同龄人从中领悟和学习。

今天我们所展示的人物是刚刚荣获“2020年全国劳动模范”称号的中国电信上海崇明电信局员工邱莉娜。

## 17年坚守电信一线岗位 从普通营业员成长为全国劳动模范

# 邱莉娜:让所有用户尽情享受智能信息新生活

17年前,当25岁的邱莉娜进入上海电信工作时,无论如何也想不到,在这个岗位上,她能收获这么多!从一个人在横沙岛撑起一家营业厅,到负责26家营业厅的服务管理,从普通业务员到中国电信集团内训师,再到上海市劳模、全国“五一”劳动奖章获得者、党的十九大代表,17年间她完成了个人的成长蜕变,也见证了通讯行业从2G到5G的跨越!“不管未来我走到哪个岗位,我都会坚守在一线,继续为老百姓服务,会让所有用户尽情享受智能信息的新生活,在信息化时代不让任何人落下!”邱莉娜说。

青年报记者 刘春霞

### （坚守）一座岛、一个厅、一个人 9年零投诉

2003年,25岁的邱莉娜进入上海电信宝山局工作。不久,宝山局把横沙营业厅从临时厅改为常年厅,内部招聘人员常驻那里。作为从横沙岛走出来的姑娘,邱莉娜带着回家乡工作的想法,报了名。

崇明三岛中,横沙岛面积最小,靠江上轮渡与外界联通,邱莉娜就在这座小岛的唯一一个电信营业厅开始了一个人的坚守。一座岛、一个厅、一个人,邱莉娜既当营业员,又当保洁员、固定资产管理员、对外事务联络员,因为是一个人,她连上厕所都得一路小跑,平时也不敢多喝水。

尽管领导对邱莉娜的工作要求只是“不产生投诉就可以了”,但倔强的她却认为“要做就做到最好”。于是,在忙碌工作的同时,她“没活找活干”,只要一空下来,就开始钻研公司内网上刊登的电信新业务介绍,小小的横沙岛上,一些新业务如“全球眼”“天翼导航”等,虽然没有一个用户来办理业务时提到过,但她还是积极向上级业务管理部门请教。渐渐地,她在用户中树立了“小邱问不倒”的金字招牌。

2006年~2007年,上海电信大力发展“小灵通”,邱莉娜创下了一个人在两周内教会750个用户使用小灵通的“纪录”。当时,很多人甚至连怎么开机关机、怎么联系人、怎么充电都不懂,要手把手教他们。”那段时间,邱莉娜经常要加班到晚上10点、11点,晚饭只能让人送到营业厅。认真、刻苦、努力,辛苦的付

出总有回报——一个人在横沙岛坚守的九年间,邱莉娜交出了“零投诉”的成绩单,并收获了二三十封表扬信。

2012年,邱莉娜调长兴岛营业厅,开始负责长兴岛两家营业厅的业务发展和服务督导工作。这一年,她成为了一名党员,也成为上海电信的内训师。工作中,她渐渐把自己的工作方法总结成《“望闻问切”四步法》,为了推广这些方法,崇明局成立了以她名字命名的“邱莉娜工作室”,“四步工作法”也入选上海电信公司“十佳工作法”。

两年后,邱莉娜迎来了更大的平台:先是进入崇明局市场部,半年后,又被调到崇明局实体渠道运营中心,和同事们一起负责崇明三岛12个分局26个营业厅的现场运营管理,营业员总数超过了100名。从一个人到要管理100多个营业员,邱莉娜越发忙碌起来。2015年,她被评为上海市劳模、全国巾帼建功标兵、上海技术能手,2017年,又光荣地当选党的十九大代表,“那时工作室已经非常成熟了,所以就加入了党代表的元素,成为党建+服务的双创、双服务的工作室。”

工作室的内容增加了,团队也在扩大,但邱莉娜并没有清闲下来,反而更加忙碌,“门店的日常运营是很琐碎的,要做好26家营业厅的服务管理也不容易。”而在做好日常工作的同时,2017年至2019年的两年间,邱莉娜还做了200多场十九大精神的宣讲,平均不到三天就要宣讲一次。



2020年全国劳动模范邱莉娜在人民大会堂前留影。

### （创新）用户至上、用心服务 打造行业服务标准

“入行”17年来,邱莉娜一直都坚守在一线岗位。如今,她已是上海电信一级客户服务专家,而她领衔的“邱莉娜窗口服务创新工作室”也在以每年至少输出5个成熟项目的速度发展,“我们工作室每年都承担攻坚项目任务,这些项目已经输出了20多个攻坚项目,都是电信业务发展和服务方面的。”

在岗位服务输出方面,对用户,邱莉娜注重细节、换位思考、让对方舒心、给予超出期望的服务感知。她总结提炼出的《“望闻问切”四步法》,帮助营业员们走出柜台提供开放式服务,快速、高效地掌握用户信息化需求,给予用户更加直接、高质、满意的服务体验。

而对内,邱莉娜强调统一服务意识、执行服务标准、优化服务流程、创新服务举措。服务无形,标准却可以有很多,要让全上海电信400多个营业厅执行服务标准统一化是个难题。为此,邱莉娜带领工作室团队深入研究服务标准,编撰了图文并茂、清晰简洁

的《营业服务手册》。

“2012年我们推出了《营业服务手册》1.0版,之后又不断优化更新,到今年已经是3.0版本了。”邱莉娜说,营业服务手册是营业服务的标准,本来都是以文字的方式呈现的,而工作室团队创新性地用图文并茂的形式把每一个标准清晰、生动地展现出来,使得服务手册变得非常简洁明了,“拿到手册的人,即便是新员工,也能一看就知道怎么做。”如今,这本《营业服务手册》已在上海电信400多家营业厅全面发放,成为上海电信营业队伍的培训教科书。

为了让企业内部服务人员都能百分百传达规范不走样,减少传递差距,邱莉娜还用一年时间实践并总结了《“人语人”带教操作法》,使试点的崇明局26家营业厅服务连续三年都在400家营业厅中达到最高水平,被评为“上海市职工先进操作法创新奖”。

多年来,邱莉娜工作室团队的不少创新项目都是在“幕后”,但却实实在在提升了用户的感知



邱莉娜带着小黑板前往崇明各个乡镇上课。



5G业务宣传和服务规范指导。



邱莉娜在营业厅内日常服务用户。

本版受访者供图

### （跨越）从2G到5G 信息技术让生活越来越美好

邱莉娜工作的17年,正是我国信息通信技术快速发展的17年,而她,也亲眼见证了从2G到5G的跨越。

“1G时的大哥大时代,我还在读书,了解得不多,但是从2G到5G的跨越式发展,作为一线人员我是实实在在见证了。”邱莉娜说,“小灵通”可以说让普通老百姓迈出了使用可移动式电话的第一步,“小灵通”是免费赠送的,而且月租费很便宜,与当时四五百元一部、月租费要100多元的手机相比门槛低得多,正是这个低门槛,让老百姓很快都用上了移动电话。”让邱莉娜印象深刻的是,“小灵通”一经推出,横沙岛的老百姓都是抢灯的。

2009年,上海有了3G网络,那时,手机已经相当普及,“3G时代最大的改变是手机屏幕变成了触

摸式,这个变化带给我们的挑战还是蛮大的。”在邱莉娜的记忆中,那段时间她没日没夜学习各种操作系统和所有手机应用,也参加了很多国家级的比赛,“虽然很忙很累,但是业务知识迅猛增长的一段时间。”

在邱莉娜看来,从2G到3G带给人们的挑战一定程度上要比从3G到4G大,“从3G向4G改变时,人们已经普遍感觉比较‘顺手’了,各种操作也都衔接得上。”邱莉娜认为,4G时代最大的变化是各种视频软件频出,“这个时候最大的感受是生活变得更丰富了,也越来越好玩了,而且根本不用担心网速。”

如今,5G时代已经到来,邱莉娜认为,从4G到5G,生活正变得越来越“高大上”。“如果把网络比喻成为马路的话,4G就是把3G的路拓得越来越宽,让大

家流量越来越多,车子行驶得越来越多,但从4G到5G并不是这样的概念,它不仅仅是把路面变宽的平面现象,而会让身边很多事发生立体的改变。比如AR、VR,比如无人驾驶,5G会让这些看起来很神奇的事情变得触手可及。”

从2G到5G,邱莉娜和伙伴们也进入了智能化服务时代,越来越庞大的服务用户更多依赖的是智能的后台IT系统。为了窗口高效操作、缩短排队时间、提升用户感知,邱莉娜和团队成员加入了公司新的客户关系管理系统在崇明试点上线的项目团队,纠BUG、提意见、出培训手册,跟踪服务反馈。“我们用更细致、匠心、全面的人文服务技艺的加持,为智能科技补遗补缺,真正形成人工智能兼具赋能的精准服务一体化圆满过程。”

### （公益）为老服务 不让任何人在信息时代“掉队”

上海是全国最早进入老龄化社会的城市,也是全国老龄化程度最高的大型城市,而在信息化时代,老年人也是最容易被忽略的群体。在崇明,老年人口几乎占到户籍人口总数的38%,呈现数量逐年递增、高龄化、空巢化趋势。为了让老年人和弱势群体能够跟上信息化的步伐,邱莉娜和团队通过多项措施不断提升电信为老服务质量。

由于习惯、认知和沟通上的需要,前往电信营业厅办理各项电信业务是目前很多老年人的首选。邱莉娜带领工作室成员调研发现,很大一部分老年人主观上不想学习使用智能手机来减少路途奔波,但因没人在身边辅导,就产生了不会用、不敢用的现象,甚至还有

一些老人因身体原因不方便出门而在付费、账单咨询等方面

遇到障碍。于是,邱莉娜带领团队在崇明电信营业厅新增了一系列为民服务举措:营业厅公示“敬老助残专属客户服务经理”,可预约上门服务,并制定了申请、审批、上门、评价、回访、留档的服务闭环流程;将每月5日定为智慧小课堂日,为老年朋友辅导线上网厅使用、千兆宽带、5G应用、智慧养老等最新智能产品体验与培训,增强老年人在新时代共享美好信息新生活的应用技能;厅内增设免费暖心服务,包含如手机充电、上门布线指导、手机使用辅导等23项举措。

同时,邱莉娜和团队成员还将服务从营业厅延伸开去,进驻社区、村委,为老年人和弱势群体提供便民服务。“我们都是利用工作之余的休息时间,前往社区开展各种为老服务公益活动,既帮

他们解决各种手机、网络使用方面的问题,也给他们开展系列讲座和便民活动。比如,老年人因为不了解情况遇到电信诈骗很容易上当受骗,而通过我们的讲解,他们可以增加这方面的防范意识。”邱莉娜说,自2016年以来,她和团队已经开展了60多场进社区公益活动,足迹遍布上海最偏远的小岛横沙岛、留守老人较多的诸多村委、崇明三岛中老年人集聚最多的西门南村社区等。

“长辈拥有幸福的晚年生活,年轻人就会有可期的未来。电信的为老服务始终在路上,而我和我的团队也将恪守为老服务的初心,勇担智慧养老的使命,不断提高服务的品质和温度,用智能化陪伴老龄化,在创造城市美好生活中发挥更大的服务作用。”邱莉娜说。