

劳动最光荣 劳动最崇高 劳动最伟大 劳动最美丽

## 2016十大“最美电信人”评选揭晓

中国电信浙江省工会 浙江工人日报社 联合主办

(按姓氏笔画为序)



马青

中国电信浙江公司网络监控维护中心综合分析员

## 反通讯诈骗专家

从1993年7月起,她一直从事长途电话交换的维护工作,2007年开始转向对综合业务的分析工作。2010年在超频呼叫的分析中,发现以电话欠费名义仿真公安号码对电信用户进行诈骗的现象,对涉嫌诈骗电话超长呼叫的被叫用户进行一个个回访,成功阻止了数十名用户上当受骗。

其后,她和同事一起在杭州建立了全省第一个防诈骗提醒反制平台。后该系统复制普及到全省,为浙江电信在反通讯电话诈骗中阻截涉嫌号码,提醒被骗用户不受损失起到了极大作用。

2015年11月,国务院开展打击治理通讯网络新型违法犯罪专项行动,各省成立联席办,马青作为分析骨干和反诈专家进驻到省公安厅协助做好反诈工作。在联席办工作中,始终将用户利益放在首位,主动组织全省反诈人员对疑似被骗用户进行回呼提醒,成功阻止多起被骗,其中一起通过研判确定受骗用户后,展开了一场挽救50万元被骗巨款的接力赛,在即将汇出前阻止了用户。这件成功案例被《钱江晚报》整版报道,并被几十家媒体转载,诠释了浙江电信“客户至上”的理念。



方文俊

中国电信衢州分公司网络部IT支撑主管

## 中央企业技术能手

2014年,他荣获国资委举办的“天翼杯——中央企业职工技能大赛”(网络通信安全)铜奖。2015年被国资委授予“中央企业技术能手”荣誉称号。2016年获得浙江省技术能手、浙江省金蓝领荣誉称号。由于技术精湛,他和他的团队经常与政企客户经理、ICT技术人员一起上门处理市县政府及其他重要政企客户的网络、主机、数据库和应用软件等方面的问题,得到了客户的高度信赖。

他积极发挥集团级技术专家的作用,应“翼支付公司”邀请,对翼支付业务及相关平台进行安全漏洞检测;协助SOC中心参与世界互联网大会的网络安全支撑工作等。他利用业余时间创新开发的电脑节能法,每年能为企业节约电费开支30多万元;同时,他还向广大政企客户推广电脑节能法,效果明显。这一创新于2010年被省公司命名为“方文俊电脑节能操作法”。同年,这一操作法还被浙江省总工会命名为“浙江省先进职业操作法”。



叶曼丽

中国电信温州分公司南站营业厅店长

## 温州市巾帼文明店长

她2006年进入中国电信温州分公司,以耐心、勤恳、负责的工作态度,结合丰富的经验,业绩突出,赢得了客户与公司的认可,荣获温州市妇联颁发的“最美巾帼文明岗长”、“集团最佳经营者”、“集团巾帼风采”优秀店长等称号。

叶曼丽于2014年竞聘为南站营业厅店长,在管理中,注重团队协作精神,激发个人潜能,并勇于创新,服务与销售齐抓并举,效果突出。如门店开展的水电煤全能缴、微培会便民服务与定期开展的公益活动,如:女人节的免费美甲美睫、DIY

蛋糕烘焙、天翼智慧之星大赛、端午节的创意“赚蛋”赛等,不仅寓教于乐,还能长知识拿好礼,给群众带来了更多便捷与福利,大大提升了公司口碑。

店的优秀管理经验还受到外省及本地的一致好评,接待20多个学习团队,以及省集团公司领导的多次慰问与交流。同时荣获累累硕果:“2014集团示范店”、“集团最佳互联网宣传奖”、“集团2015年度优秀旗舰店”、“2015年度省级营业标杆示范店”、“省级示范青年文明号”、“集团最佳销售实践奖”等。



兰诗慧

中国电信湖州安吉昌硕支局长

## 脚踏实地的当家人

都说当支局长难,因为一个支局麻雀虽小五脏俱全,支局长就是一个小管家,带团队、做业绩,支局大小事、上下事都得管到、管好,那么做女当家,要付出的就更多。

在服务客户上,她带领客户经理对区域内的客户建立数据库,定期走访,资料及时更新,以便更好地服务。她通过多种渠道,积极主动扩大服务点,方便乡镇办理电信业务。一年的

努力与磨练,她带领着团队齐心协力,全力以赴,使支局各项指标完成情况均排名市、分公司支局前列。昌硕支局被评为2015年省级“最美一家人”称号;兰诗慧也被评为浙江公司2015年优秀员工等荣誉称号。

对于过去取得的成绩,她不骄不躁,将脚踏实地一步一个脚印地走下去。对于过去的不足,将通过不懈的努力争取做到最好!



许汀

中国电信杭州政企客户支撑中心客户工程师

## 杭州市优秀青年岗位能手

作为具有多年专业经验的客户工程师,许汀以强烈的责任心和高昂的热情投入到政企客户的技术服务支撑工作中。他通过制定标杆客户十项服务标准,完成省市安保客户的标杆机房创建工作;他通过对110家安保客户机房环境、网络设备、网络资源情况排查分析,找出网络安全隐患,制订网络优化方案,对政企客户主动做好维护工作,确保政企客户业务运行通畅。

今年,杭州市交警支队进行了机房整体搬迁工作。1300余条光纤业务的搬迁规模是省内最大,涉及网络

最复杂的。他通过加班加点,在既定的搬迁实施中顺利完成了线路搬迁工作,获得市交警支队的赞扬。

今年以来,许汀还负责起承接G20峰会安保客户各类重要会议及通信保障工作。他和团队顺利完成浙江省委、省政府、杭州市委、市政府等多项重要通信保障的承接任务。

许汀多次获得省、市公司“政企支撑服务明星”、“省级维护技术骨干”等荣誉称号;2012年被授予“杭州市优秀青年岗位能手”光荣称号;2014年获得省电信“政企支撑服务标兵”称号。



应特

中国电信金华永康分公司政企客户部行业经理

## 真诚赢得客户信赖

从细微处入手,不拘小节,这样客户在遇到业务需求时才会想到你,这是他一贯的工作作风。对待客户就像我们的“双手”,手心向上去索取、手心向下去给予,是相互、是双赢,这是他的服务理念。

作为一名政企客户经理,应特经常放弃双休,晚上在客户家里“加班”也是常有的事。有一次,某客户小孩刚从美国回来家里上不了网。他得知后连夜赶到,解决了上网问题,用户连连称赞,对他的服务高度认可。不论刮风下雨,不论白天黑夜,他几乎随叫随到。为客户置换手机配件、缴纳话

费,自己掏钱是常有的事,细数下来也是数不胜数。“朋友一场,有幸服务”,他都以笑处之。服务该行业10年以来,凭借真诚、周到、细致的服务,赢得了越来越多客户的信赖。

作为一名客户经理兼金融酒店行业经理,他带领整个团队圆满完成各项目任务,多次被评为“岗位先锋”、“省、市销售骨干”和“销售达人”。工作之余还非常热衷于公益事业,经常开展“爱心顺风车”活动;热心参与志愿者服务系列活动;参与“与爱同行——情系外来务工子女捐书”等公益活动。



张柯

中国电信萧山分公司资源中心主任

## 为G20保驾护航的业务骨干

G20峰会备战期,萧山区政府出台了城区货车禁行政策,为了峰会物资能顺利到达、分发,张柯将通信保障物资到货时间调整到深夜和凌晨,每次峰会物资到达后,他都亲力亲为,通过一次次的现场指挥调度,各批次的峰会物资都顺利、安全得到装卸,确保峰会建设工作的顺利进行。

峰会保障重要组成部分的基础资源信息录入工作,时间紧、任务重、标准高,张柯和员工们总是起早摸黑,放弃休息时间,全身心投入到工作中。目前,各场馆的资源信息已录入完成,并具备各项业务的开通能力。

作为一名非通信专业毕业的员工,23年来,张柯虚心好学、爱岗敬业、积极创新。他多次带领萧山分公司取得本地网政企客户工程师大赛团体第一名、个人第一名,在代表杭州参加省电信公司政企客户工程师大赛中取得团队第二名、个人三等奖的好成绩。2011年,张柯的工作,从传输管理转向资源管理。历经3年的不懈努力,他带领着萧山资源团队,彻底改变了原本在本地网资源工作垫底的局面,成为了本地网资源管理优秀标兵单位,也被评选为本地网资源维护骨干。



金二

中国电信浙江省10000号话务运营主管

## 10000号服务专家

宽带故障服务,占10000号日常话务30%,每月约20多万用户来电咨询故障,如果10000号的话务在线解决率多提升1%,就能多解决1000位客户问题。根据丰富的一线工作经验,从2012年开始,金二启动了“做强前台、做精后台、做通流程”三大举措来快速提升宽带的处理能力。

经过不懈努力,10000号台州分中心的宽带处理能力显著提升,宽带专员也在2014年获得“省工人先锋号”荣誉。

2015年,金二积极响应10000号中心轮岗号召,主动从干了8年的业务

支撑岗位上走了下来,来到了话务运营岗位。在他的主持下,分中心建立“6+1”专项工作组,先后推出了话务现场管理理办法、绩效提升管理办法等行之有效的一线管理模式,在全省10000号层面复制推广。

通过一系列的探索,大幅提升了运营的效率和能力。台州分中心在2015年全省10000号系统话务网络劳动竞赛和2016年一季度运营PK中获得全省第一。

2013年,金二还与仙居安岭的贫困孩子结对,温暖需要帮助的孩子。



项超

中国电信金华长途电信传输局包线员

## 20年无偿献血4万余毫升

1992年进入传输局工作后,项超凭借勤奋刻苦的精神,迅速成长为一名技术过硬、独当一面的干线包线员。2000年以来,他所负责维护的干线线路确保了196个月连续无故障,在全省成绩名列前茅。他积极学习,不断提出自己的想法——精简报表以及路由标志改进建议,为提升分局日常管理工作科学化水平做出了贡献。为此,他多次被评为系统内先进及创新能手称号。

他热心公益,无偿献血20余年,累计献血4万余毫升。他是金华市心血站第一位无偿献血400毫升者,也是第一位无偿捐献血小板者。

2009年,他被任命为金华市红十字志愿者工作委员会副秘书长。2010年,他被卫生部、中国红十字会总会、解放军总后勤部卫生部评为2008~2009年度全国无偿献血奉献奖金奖。2011年,他获得省政府颁发的浙江省无偿献血特别奉献奖。他倾心管理“金华RH阴性血型之家”QQ群,从起初的3个人发展到目前的200多人。

他从事志愿者服务十余年,一直秉持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,展示了当代志愿者的精神风貌。



程昌斌

中国电信丽水分公司ICT业务中心经理

## 丽水信息化建设助推者

他负责丽水市电信ICT业务、C网行业应用、智慧城市、互联网+等信息化业务的发展和服务。10年间,他参与了政府、公安、旅游、教育、卫生、水利、环保、农业、企业等单位的1200多个信息化项目的建设和运营。通过“互联网+”,他为政府提升城市管理效率、提高社会治安管理能力、加强应急指挥和服务民生工作等提供了优质的信息化保障。

2014年初,程昌斌带领团队协助丽水市公安局精心设计建设了万兆核心承载网。在一次项目设计建设过程中,程昌斌带病参加项目评审,

操劳过度,晕倒在了评审现场。在120救护车到现场后,他还坚持到评审结束,才安心上120救护车到医院治疗。他整合电信精品网络资源和完善的运营维护体系,为公安部门精心设计了整体解决方案,整体项目为公安部门节约2900万元的投资。

项目建成后,网络性能提升100倍,全市的8000多个天网工程的高性能监控摄像机可以全市共享,极大提高了公安的治安管理能力和案件侦破能力,使丽水公安网一跃成为公安系统内的全省第一、全国领先。