



## 新春走基层

# “铁脚板”守护千家万户“信号满格”

记者跟访青岛移动即墨分公司装维工人 24 小时全时待命保证网络畅通

一网相连，天涯变咫尺。移动互联时代，网络的稳定运行至关重要。而这背后，离不开装维人员的辛苦付出。头戴安全帽、手提工具箱，43岁的王鹏程行走在即墨的村庄巷道中，用日行万步的铁脚板，守护千家万户的“满格信号”。近日，记者跟访中国移动青岛即墨分公司装维工程师王鹏程，记录他24小时全时待命随时出动的奔波历程，见证“走街串巷访客户 风雨无阻接线路”这一中国移动“移动小哥”写照的艰辛。



王鹏程给张玉芬演示如何操作。

### 节日返乡村民忙着拉宽带

一场大雪过后，乡野平原被白雪覆盖，村庄巷尾，到处洋溢着浓郁的节日氛围。即墨移风店镇前店村村民张玉芬结束了在青岛市区的家政保洁工作，回到老家开始忙年。为了过年期间孩子回来后使用网络方便，张玉芬特意找到了中国移动青岛即墨分公司，想要给家里拉一条千兆宽带。“平时我们一家三口都在青岛打工，房子空着。这次趁着过年回家装上宽带，到时候再装一个监控，家里有什么情况也就随时都能掌握了。”张玉芬说。

和张玉芬有类似想法的村民，不在少数。记者从中国移动青岛即墨分公司获悉，节日临近，在外务工人员陆续返乡，近期宽带安装业务明显增加。“随着移动互联技术的发展，千兆宽带网络早已走入千家万户。”中国移动青岛即墨分公司相关负责人告诉记者，外出务工人员拉宽带，除了用于节日期间通信上网外，还兼顾着家庭安防功能。有了宽带网络，村民安装监控后就可以通过手机随时查看家庭情况。

业务忙碌，在王鹏程身上就得到了明显体现：记者采访当天，王鹏程需要给6户村民安装宽带。为此，一大早，他就和同事驱车出发。“6户村民除了两户相隔比较近，其余相隔都比较远，即使大清早出发，也要忙到晚上。”王鹏程告诉记者，平均算下来，给一户村民安装、调试宽带需要大约一小时左右时间。最忙时，他和同事中午饭都没时间坐下来吃，只能在赶路途中简单买几个包子充饥。

## 国家级非遗“即墨花边” 亮相英国伯明翰国际春季消费品博览会



本报2月7日讯 2月4日至7日，2024年英国伯明翰国际春季消费品博览会举办。来自青岛市的国家级非遗项目“即墨花边”惊艳亮相，受到各国参展商的一致好评，融入花边的文创产品更是受到顾客青睐。

即墨花边是一种在即墨传承了几百年的民间传统抽纱工艺，又称即墨镶边大套，其基础技艺源于鲁绣，集锁、编、织、缠、拉、露、镶等20多种工艺和80多种针法于

### 上门安装先和客户商定方案

“大姐，你准备把路由器放在什么位置？家里电视你们想要放在哪一块？”当天上午9时许，王鹏程来到张玉芬家后，刚停下车，他就绕着张玉芬楼前屋后走了一圈，查看了线路情况，心中已经有了如何走线的想法。进到屋内，王鹏程看了张玉芬家的家具摆放位置后，首先询问起她对宽带网络设置的想法。发现张玉芬拿不定主意后，王鹏程又主动要过电话，和她对象视频通话。过程中，通过了解对方需求，王鹏程随即确定了路由器安放位置。

施工开始后，王鹏程打开车辆后备厢，从里面拿出各种工具。首先，他拿着梯子检查了分纤箱，查看有无端口。确定有端口后，开始和同事一起分工协作，走向、钻孔、安装、调试……一套流程下来，操作娴熟又专业，宽带线路调通了。王鹏程拿出电脑进行网速测试，同时将杂乱的线路规整摆放好，并告知了一些安全用网的小常识。最后，王鹏程帮张玉芬贴好光猫贴，双手递上服务卡，请她填写装机确认单，并为两人服务打分。张玉芬对王鹏程两人的服务十分满意：“中国移动装维人员的服务让我很感动，他们不仅业务水平高，服务态度也很好，选移动真是选对了。”

### 日行万步练就“铁脚板”

忙完张玉芬家，王鹏程和同事马不停蹄赶往下一位村民家。“我们每天都是这种工作状态，不管什么时

候，只要客户有需求，我们就是半夜也会去给客户维修，因为这就是我们的工作，责无旁贷。”王鹏程从2013年开始从事中国移动青岛即墨分公司的装维工作，经他手安装的宽带用户有万余家。王鹏程表示，不同于城市用户，农村用户物理间隔大，虽然平时出行都开着车，但遇到难行的乡间小道，还是需要步行前往。一天走上万步对王鹏程来说有些“稀松平常”。对他而言，服务乡村用户，首先就得练就“铁脚板”。只有这样，才能让村民都用上便捷迅速的移动网络。

日积月累中，王鹏程总结出了一套安装、服务工作方法。凭借这些方法，王鹏程在中国移动举行的山东省“工匠杯”比武中脱颖而出，两次荣获一等奖。从业以来，只要下班不是特别晚，王鹏程总会坚持回家吃饭，因为一天之中只有这段时间可以好好陪陪家人。“心里对家人总有一种亏欠感，虽然他们都很支持我，从没抱怨过什么，但我总想要尽力弥补。”王鹏程有两部手机，每天都24小时开机，村民有需求都会及时联系他。“春节期间恶劣天气频发，如果网络发生故障，我们必须确保第一时间赶到现场，帮助村民及时处置。”王鹏程告诉记者，工作得到客户的认可是最开心的事，有时维护过程复杂一些，时间长了一点，客户会贴心送上各种关心，无论是简单的一杯水，还是一句关切问候，都能让他倍感温暖，足以消除一整天的疲惫和烦恼。

### ■深读一点

## 近千名“移动人”节日坚守岗位

王鹏程的工作经历，只是中国移动青岛分公司众多装维工程师的缩影，虽然现在可以通过线上、人工客服、线下等渠道快捷、便利地为用户提供多种服务，但是固网宽带的特殊性，需要装维人员真正直接面对用户，通过“最后100米”入户环节赢得用户信任。也许在很多人眼里，在宽敞明亮、冬暖夏凉的值班室里，随手处理网络疑难杂症，解答用户的难题就是装维人员的主要工作内容了。但事实上，穿梭在大街小巷、活跃在田间地头才是装维“师傅”的真实写照。他们时刻奋战在装维第一线，为用户提供宽带的安装与维护工作，让用户能够更好地体验移动宽带的畅快网络。无论面对怎样的情况，他们总能克服一切障碍，在平凡的岗位上做着不平凡的工作，默默地展现着自己的职业风采。

记者从中国移动青岛分公司获悉，今年春节期间，该公司将有近千名“移动小哥”坚守，确保市民节日期间“信号满格”。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 徐美中

## 车站、地铁、机场无缝对接 盲人出行志愿者来帮忙

本报2月7日讯 为助力残障人士回家，公交崂山公司参与“青岛市第三届障碍人群春运帮帮忙”活动，为常年在青岛工作、求学的外地障碍人士提供春运回家无障碍出行服务。

在青岛工作的盲人姜先生准备回老家哈尔滨过年，在得知无障碍出行活动后，他通过公众号提前报名，志愿者看到报名信息后通过与其对接，约定好了出发时间和地点，实现地铁、机场等交通口岸无缝对接。

当天，志愿者姜芳、赵承斌一大早就抵达了姜先生工作地点，两人一边提着姜先生行李一边引导他上车。一行人乘坐私家车抵达青岛北站后，志愿者又和姜先生一起乘坐8号线地铁前往机场。一路上，志愿者帮提行李，充当他的“眼睛”尽力搀扶。对于志愿者的暖心服务，姜先生表示：“往年去机场的这段路是我最发愁的，这次有咱们志愿者，我感觉很安心。”志愿者在机场陪同姜先生办理好登机手续并对接到机场志愿者后才离开。

多年来，“青岛巴士”志愿者致力于关爱残疾群体，积极践行“赋能城市发展，服务美好出行”的使命，多措并举畅通残疾人出行的道路，助力残疾人暖心出行。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 徐美中

（观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 刘卓毅 通讯员 于思玮）