



满园花千树 迎风吐芳菲

——十堰移动巾帼风采展示

“中央企业劳动模范”——武当山移动经营部经理马琳

一个柔弱女子写下的宏伟篇章

当你走进十堰移动大大小小的营业厅，甜美的微笑，热情的问候，不经意间就让人暖到了心田；当你致电客户服务热线 10086，柔和的声音，耐心的解答，总让人感到亲切舒适……这是每个中国移动客户心中都留有的美好印象。

你可曾想到，当我们时时处处与外界保持着便捷通信，当我们享受着无微不至的人性化、亲情化服务，这一切背后都融入了十堰移动全体员工的共同努力。其中活跃在服务一线的女性员工，更成为客户眼中一道亮丽的风景。她们用实际行动谱写了通信行业巾帼英姿竞风流的华美乐章，如一树一树迎风吐蕊的花朵，让人嗅之馨香，更为之敬慕折服。

■记者张小溪



凡是到武当山观光的游客都会惊讶地发现，在重重山峦之中，手机与外界的通信始终畅通无阻，让人不禁感叹移动通信在武当山的完美覆盖。这一切的缔造者正是武当山移动经营部，还有现任武当山移动经营部经理马琳。

2005年，带着十堰移动公司党委的殷殷嘱托，马琳来到了武当山

移动经营部。她同经营部的全体员工一起，克服武当山山大沟深、地貌独特等重重困难，完成了景区网络覆盖和“村村通”工程建设。

在马琳的带领下，武当山移动经营部所辖乡镇的103个行政村都建设了移动村级服务网点，村民不出村就可轻松缴纳话费，办理移动业务；网络基站数由2004年的20个增加到现在的80个，当地的网络

质量发生了翻天覆地的变化，景区通信覆盖率达到100%。在旅游旺季、春节等通信高峰期，网络各项运行指标平稳有序，无一例客户投诉，受到中外游客及当地村民的一致赞誉。

参加工作近20年来，马琳先后担任过一线营业员、值班长、营业厅经理等多个职位。无论身处哪个岗位，她始终兢兢业业，严格要求

自己。由于工作业绩突出，她得到了公司领导和同事的一致认可。她带领的团队先后荣获“全国文明行业示范点”、“全国用户满意电信服务明星班组”等多项殊荣。回首过去，马琳在自己的工作岗位上，尽情绽放着她的光彩；展望未来，这个秦巴山水孕育出的杰出儿女，依然会用她的勤奋务实、坚强独立续写明日的辉煌！

“全国巾帼文明示范岗”——十堰移动人民北路营业厅

一支“娘子军”的美丽与荣誉

说起人民北路营业厅，往来的客户纷纷竖起大拇指：“真不错！环境好，服务优，那些小姑娘的热情礼貌就更不用说了！”翻开客户留言簿，上面写满了客户赞美与肯定的话语，似一句句无声的褒奖，成为营业厅全体员工奋勇向前的精神动力。

这个位于人民路主干道的综合性营业厅，占地面积1100平方米，



是十堰移动对外的形象窗口。厅内柜台、地面一尘不染，新颖的业务流程图、一目了然的资费公告栏和色彩斑斓的新业务展示板，全面、及时地为广大客户提供着最新、最详尽的业务动态。咨询台前，导购员正耐心而细致地为一位老大妈解疑释惑；柜台上，营业员正一丝不苟地为客户办理业务……这温馨的一幕每每刻都在人民北路营业厅上演。

在工作中，女员工坚持提高服务质量，把优质服务落实到实际行动中，做到“来有问声、问有答声、走有送声”，把优质服务落实到每一个细节。营业厅41名女员工中，有7位已为人妻、为人母，生活中她们为家庭的衣食住行、柴米油盐而操劳，个个都扮演着贤妻良母的角色；工作中，她们不让须眉，用柔弱的肩膀撑起了“半边天”，成为名副其实的巾帼力量。这两种角色有时难免会发生冲突和碰撞，但她从未因家庭的羁绊影响工作，而是恪尽职守，爱岗敬业，勤勤恳恳，扎扎实实地无私奉献。



她们以细致入微的服务和娴熟的业务技能，为客户搭建了一座充满信任、理解与支持的沟通桥梁，赢得了客户的信赖与好评。该厅先后被评为省级“消费者满意单位”、“巾帼文明示范岗”、十佳“青年文明号”和“沟通100营业厅”。

“巾帼久有凌云志，平凡岗位竞

风流。”十堰移动的全体女员工，以她们的贴心服务、精湛业务，为客户提供着春风细雨般的服务，在平凡的工作岗位上，一步一个脚印地创造着不平凡的业绩。正如万千花朵，在各自的岗位上努力绽放，不仅让十堰移动这个大集体更有力量，更让整个车城充满芬芳。