

# 见证通信榜样

## 2023 中原通信年度先锋人物(下)



**郭宗楠**  
中国电信郑州分公司  
政企项目管理

**上榜理由:**以提升政企支撑满意度为目标,郭宗楠急前端所急,第一时间响应政企业务接应中的问题,制订解决方案,对接应的流程及规则不断作出优化调整。同时积极响应集团公司云改数转战略规划,不断加强自我提升学习,在中国电信河南公司2023年首届“灯塔计划”内训师大赛中荣获“十强选手”称号。



**班颖**  
郑州移动工程建设中心  
工程主管

**上榜理由:**班颖主要负责室内场景5G网络建设工作,对5G网络建设技术有着丰富的实践经验。他带领团队在5G网络建设方面不断取得突破,2023年新建基站3319个,大大助力了智慧城市、智慧社区等领域的5G应用发展。同时其室内5G网络覆盖和质量提升方面所取得的成效也为其他地市分公司提供了经验和借鉴。



**侯展**  
中国电信郑州分公司  
渠道运营中心总监助理

**上榜理由:**为快速落地建设“标准版”爱心翼站,侯展专项跟盯,组织推广“相约星期二”公益服务日。自爱心翼站建立以来,持续开展各类公益服务活动,2023年累计开展适老化课堂935场,服务约1万人次,爱心翼站专项活动62场,服务约5220人次,充分发挥了营业厅便利服务作用。



**徐庆**  
郑州移动网络优化中心  
高级无线网络维护

**上榜理由:**徐庆在节能减排及网络高效运维方面取得了显著成就。她致力于研究新型运维模式,组织“错峰锂电综合储能”和“叠光技术”节能试点工作,为行业的可持续发展和环保节能作出了贡献。同时,她采用全生命周期管理模式对5G设备进行维护,实现了网络运维从被动式的故障处理转变为主动性的预防和管理。



**陈志强**  
郑州移动客户响应中心  
家客业务支撑主管

**上榜理由:**自入职以来,陈志强先后参与省级通信干线路由规划、无线通信传输光缆线路维护、家庭宽带规划、建设及维护等工作。为创新商宽网络支撑新模式,陈志强主动加入郑州市通信发展管理办公室组织的“驻地网统一管控工作专班”,快速推进驻地网通信接入共建共享工作,助力宽带高质量发展。



**李琼**  
中国电信郑州分公司  
客户服务部话务员

**上榜理由:**李琼秉承“用户至上,用心服务”的服务理念,严格执行首问负责制,认真记录客户反映的不满意之处,并通过真诚的语言、耐心的解释、暖心的安慰,积极提出解决办法,保质保量地完成每笔业务工单的处理,取得用户的认同和满意。在平时的的工作中,她能够学以致用、知行促行。



**高天夫**  
郑州移动客户响应中心  
高级政企技术支持

**上榜理由:**作为高级政企技术支持,高天夫支撑了富士康5G柔性制造、河南警察学院5G+VR省域互联训练系统、金岭煤矿5G-A专网等一批具有5G特色的行业重点项目。这些项目的成功落地为5G应用规模复制奠定了坚实基础。他曾获市五一劳动奖章、市技术状元、市技术标兵、河南移动岗位技术能手、河南移动岗位技术标兵等荣誉。



**韩洋**  
郑州移动传输动力中心  
中级动力运行维护

**上榜理由:**韩洋积极探寻实用维护经验,在节能运维工作中,提出“优化送风方式,降低机楼PUE”节能技术革新,取得了实用高效的成果;在动力运维工作中,提出“提高枢纽楼供电管理质量,杜绝供电安全隐患”维护技术革新,并在自己的动力维护工作中加以落实,展现了优良的维护工作能力。



**元亚婵**  
中国电信郑州分公司  
客户服务部话务员

**上榜理由:**想用户之所想,急用户之所急,把解决用户问题放在第一位,这是元亚婵的工作准则和行动指南。作为电信公司和用户的纽带,她通过一根电话线和一副耳麦,用春风细雨、沁人心田的声音对待每一个用户的不满与焦虑,把用户的小问题看做大事情用心解决,打动着每一个用户的心。



**白龙**  
中国电信郑州分公司  
渠道运营中心运营总监

**上榜理由:**近两年,白龙攻坚数字乡村助力党建引领网格化基层治理平台建设,带领团队建成了荥阳市王村镇、城关乡数字乡村基层治理平台,完成30余村的数字乡村建设,新增综合治理摄像头、云播、AI应用近400路。同时积极探索“党建+平台+业务发展”结合的营销模式,提升了业务发展的营销效率。



**刘彩利**  
中国电信郑州分公司  
渠道运营中心渠道管理

**上榜理由:**刘彩利建设完善1+3+N、1+1+N渠道体系,不断扩充服务触点,延伸爱心翼站网点,扩大服务范围,提升用户感知。建立实体渠道长期效能管理机制,针对低效能门店及时关停,规避违规风险,保护用户权益。以客户为中心,扩大服务范围,提升服务感知,丰富用户5G生活新体验。



**郜艳平**  
中国电信郑州分公司  
客户服务部客服人员

**上榜理由:**自加入客户服务部以来,郜艳平用心与用户沟通,始终把用户需求和满意放在第一位,用智慧与真诚一次又一次赢得了用户对电信公司的信赖与满意。今年3月,公司投诉工单量突增,她尽心尽力处理好每一张工单、服务好每一个用户,坚持把用户问题彻底处理完毕,最终获得部门工单质量服务奖。