口述实录

学的是电报专业，没想到踏上工作岗位，正赶上“大哥大”时代——

从1万到2000万：我见证了移动通信飞速发展

口述人：景伟娟，38岁，上海移动九江路营业厅经理，10年来在移动营业厅第一线为手机用户提供全业务服务。中共党员，市十次党代会代表，2004年至2006年市劳动模范、2008年全国“五一”劳动奖章获得者、2010年全国劳模、2011年国资委优秀党员。

我学的是电报专业，天天背电报码，练习发电报，没想到踏上工作岗位，迎来的是电报这一传统通信业务的“寿终正寝”，移动通信“大哥大”时代的诞生。我见证了上海移动通信的发展和手机给人们生活带来的翻天覆地的变化。

当时一个“目标”，现在听来像个笑话

1993年我从长途电信局技校毕业时，所学的电报专业已经没有了用武之地，单位看我敲键、打字输入速度特别快，就分配我去了当时的长信局营业三室——专门的手机营业厅，负责柜面接待，从那一天起，我就与手机结下了不解之缘。

那时手机俗称“大哥大”，供货非常紧张。我每天负责登记用户信息，把资料录入电脑。用户拿到号码，需要长时间排队等候，等轮到了，再由我们通知用户来营业厅拿手机。那时候，一天仅我一个人受理的申请手机单子就有尺把厚，每天收进的营业款有上百万元。那时，上海的手机用户才1万出头，用的都是砖头大小的模拟机，我记得很清楚，有个通信专家预测，到2000年上海手机用户有望突破5万，现在看来，像个笑话一样，但当时是一个“宏伟目标”。

转眼，上海的移动通信就步入了大发展阶段，1995年用户数就突破了10万，1998年突破了100万，这第10万名、100万名用户就诞生在我工作的九江路营业厅。幸运的用户胸戴大红花，媒体蜂拥而来，甚至上了报纸头版。之后，200万、300万用户就不再是新闻，因为增长实在太快了，一直处于加速度状态，很快到2006年就破了千万，今年则达到了2000万。从1982年第一部手机诞生算起，上海用了13年时间，有了10万手机用户；从10万到100万，用了3年时间；从100万到1000万，用了8年时间；而从1000万至2000万，仅仅用了6年时间。

■ 景伟娟（左一）和同事们学习手语

有时市民拿来的手机，我都没见过

我的工作也跟着手机在变。大砖头的“大哥大”时代，业务其实非常简单，只要验用户身份证，收钱，录入资料，让用户回去等放号、领手机通知就可以了。后来，手机“模转数”，有了短信、转移呼叫、呼叫等待等业务，相对来说，还是比较单一，手机也就三四个厂家不到10款机型，发布一款新机型就是大新闻，营业厅围满等新机型上柜的人。

现在手机进入了智能时代，功能多得数不清，资费套餐多得眼花缭乱，手机支付、手机电视等等新业务层出不穷，手机可谓无所不能，无所不包。知识库需要时时更新，有时市民拿来的手机，我都没见过，赶紧上网查资料，熟悉性能和操作方法。有时，市民还会非常热情地手把手教我们，因为他们知道，这样才能让我们更好地服务后面的用户。像苹果手机来办“剪卡”，我就会主动介绍各类流量套餐和WIFI热点等供用户选择，既畅游无线网络，又尽可能节省上网费用。

成为“微笑大使”缘于第一天上岗经历

在移动营业厅这个平凡的岗位上，近20年的零客户投诉，大家给了我“微笑大使”的美誉。

让我天天用微笑面对每一位客户，是源于我上岗第一天接待的一位用户。经过培训，我上岗了，师傅说，做营业厅服务，要微笑，要热情，对我而言，这个微笑是“职业需要的笑”。谁知，微笑着上完第一天班，晚上轧账，却发现少了200元，相当于我一个月的工资，我反复查账，想起来当天有个单位客户来办了好几笔业务，可能是这个业务员少付了其中一笔费用，抱着试试看的想法，我给这个业务员打了电话，对方说“查查看”，我顿时感觉是无望了。谁知，第二天，这个业务员就送来了200元，说是忘交了，后来我跟她成了好朋友，她才告诉我，其实她也不确定是不是少给我了200元，但她觉得我笑得特别甜，不想让我这个第一天上岗的小姑娘“倒赔账”，对营业员职业有阴影。从此，同事、朋友都发现，我时时在笑，特别喜欢笑，而我知道，是这位用户让我有了发自内心的笑。

【同题问答】

Q：10年来这个城市、这个国家发生了巨大的变化，请您谈一下发生在您身上的一个具体变化，您怎样评价这种变化？

A：移动改变生活，也改变了我的人生，我很庆幸能见证这个行业最飞速发展的十年，并融入其中，以我的微笑，建立起移动这一新的服务行业与市民沟通的桥梁。

Q：您在为过去10年工作的成绩、事业发展欣慰的同时，是否还有遗憾？

A：非常幸运地工作在移动通信大发展的第一线，大发展的十年给了我灿烂的人生，它让我们快乐工作，快乐成长，让我遗憾的是，我陪家人的时间太少了。

Q：新的10年即将开启，能否谈一下您或您的家人的一个心愿？

A：新的10年，继续做好自己的本职工作，通过“景伟娟劳模工作室”，更好地传、帮、带年轻营业厅员工，把最动人的微笑、最贴心的服务带给每一位手机用户。同时，继续充电、学习，了解掌握4G通信技术，为即将到来的4G时代，更新知识库，做好一切准备。

我编写了一本“景氏业务手语”

记得刚工作那几年，移动营业厅都是高高的柜台，每个窗口前，排着长长的队伍；每办一笔手机业务，需要10来分钟时间，站着等上一两个小时是常有的事，那时市民虽无奈却也很有耐心。每办一笔业务，都需要录入、传送后台、等候处理这样一套流程，中间就会有几十秒到一两分钟的“空等时间”，能不能用这个“空闲”时间用来为后面排队的用户做业务预受理，于是我创立并在营业厅推广了“接一呼二”工作法，就是接待一位客户，同时招呼第二位客户。

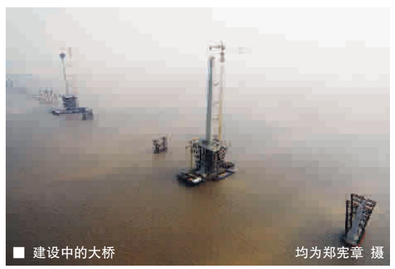
10年前，上海移动推出了专为聋哑人收发短信的手机“爱心卡”服务，我所在的九江路营业厅专门辟出了“爱心角”为他们服务，开始是用纸和笔来进行“笔谈”，制作了许许多多“爱心便条”，把常见的各类问题一条条写上，方便查阅。但纸上交流毕竟隔了一层，我开始拜师学习手语，今天学几句、明天记几句，没多久，聋哑客户就能“听懂”我的简易手语了。同事们鼓励我公开自己的学习心得，于是利用业务时间，我编写了一本“景氏业务手语”，很快大家都学会了手语，架起了沟通的桥梁。手机对于普通人来说，更多的是便捷，但对于聋哑人来说，却是革命性的改变，他们能通过短信快捷地交流，这在语音通信时代，是想也不敢想的事。

随后，移动营业厅的柜台高度大大降低，营业员与客户可以面对面交流，排队系统、自动叫号等等新技术开始服务市民。

手机在变、营业厅在变，时代在发展。十年间，移动通信正切切实实改变着每一个人的生活。 本报记者 **沈敏岚** 采访整理

隔水相望 大风大雨船难行
一桥飞架 二十分钟到崇明

■ 空中俯瞰长江隧桥


■ 建设中的大桥 均为郑宪章 摄

时过境迁 10年民生新地标

“一桥飞架南北，天堑变通途。”2009年10月底，世界上最大的隧桥结合工程——上海长江隧桥（崇明越江通道）建成通车，我国第三大岛崇明岛从此与上海市区“陆路”相连。经上海长江隧桥，从崇明仅需20分钟就可抵达浦东。

上海长江隧桥建设前，上海虽位于沿海经济带和沿江经济带的交汇处，但受长江天堑阻隔，对长江北的辐射作用还不强，还没有一条连接崇明岛进而沟通长江以北地区的陆路通道。

崇明岛与上海市区之间一衣带水，却隔水相望，车渡单程需要2个小时，即便最快的客轮也需要50分钟。一旦碰上台风天等恶劣天气导致轮渡无法正常营运，岛内岛外旅客只能望洋兴叹。

如蛟龙潜越，似长虹横跨。上海长江隧桥工程采用“南隧北桥”方案，即以隧道形式穿越长江口南港水域，以桥梁形式跨越长江口北港水域。工程按高速公路标准，双向六车道，并预留了轨道交通空间。在上海长江大桥的防撞护栏上，每隔30米就会出现一盏雾灯，使得大雾天大桥的通行能力得到提高。整座桥梁上共有雾灯1308盏，这在上海桥梁中还是首次出现。在夜间，全长约10公里的大桥在海面上勾勒出一条“江海之界”的光带，大桥桥身下方两侧蓝色和黄色的LED光带，既能为往来船只和飞机提供警示，又是一道独特的水上风景线。 本报记者 **张欣平**