

践初心守匠心 他是客户心中的维护专家

——中国联通好员工张玉

发布时间：2024-06-05 发布人：新闻宣传中心

中国联通河北沧州公司纸房头营业部张玉，2022 年度中国联通好员工，2012 年以来，荣获沧州联通装维明星称号四次，荣获沧州联通好员工称号两次，荣获沧州联通服务明星称号一次。荣誉的背后，是客户的认可，更是他辛勤的付出。

“张师傅辛苦了，吃了再走吧。”已是接近半夜 11 点了，正在埋头收拾工具的张玉，闻声看到客户端到自己面前一盘热气腾腾的饺子。

2022 年 3 月的一个晚上，张玉结束了一天的繁忙工作，疲惫地回到家中。当时已是晚上 8 点，他正准备从锅里取出热着的饭菜，享受一天中难得的片刻宁静。然而，就在他刚要动筷子的时候，手机突然响起。他拿起手机一看，是用户打来的电话。“上不去网了，孩子明天还要上网课，非常着急！”电话那头传来焦急的声音，打破了他的宁静。他摸了摸饿得咕咕叫的肚子，思索片刻，决定放下饭菜，立即赶往报障地点。在他的心中，有一个坚定的信念：网不能断，课不能停。

张玉迅速收拾好工具，匆忙穿上外套，出门奔向客户家中。外面寒风刺骨，夜色深沉，但他心中只有一个念头，那就是尽快解决用户的问题。当他到达用户家中时，迎接他的是一张布满焦虑的脸。用户

告诉他，孩子明天一早就要上网课，如果网络不能及时修复，将会影响孩子的学习。张玉心中充满了责任感，他知道，这不仅仅是一个简单的技术问题，更关系到一个家庭的希望和未来。

张玉迅速展开工作，仔细排查网络问题。经过一番检查，他发现问题出在“光皮线”上，这条180米长的光皮线在夜晚的黑暗中显得格外难以修复。为了尽快恢复网络，他决定在夜间进行施工。漆黑的夜晚增加了施工的难度，但他没有退缩。他戴上头灯，用户也拿来了手电筒，两束光在黑暗中交织，为他照亮了前行的路。

张玉在黑暗中小心翼翼地操作着，每一步都需要极大的专注和耐心。夜风凛冽，但他没有停下手中的工作，汗水浸湿了他的额头，但他无暇顾及，只想尽快修复网络。经过近两个小时的努力，张玉终于完成了修复。当最后一根线被接好，网络恢复正常，屏幕上再次出现熟悉的画面时，用户的脸上终于露出了笑容。

用户激动地表示感谢，并端来了一盘热腾腾的饺子，邀请张玉留下来一起享用。然而，张玉婉拒了用户的好意，带着满满的成就感踏上了回家的路。尽管饥饿和疲惫依然伴随着他，但他内心充满了充实和满足。用户和盘端出的，不仅仅是饺子，更是对他工作的认可和感谢。而张玉所感受到的，是职业的荣誉感和责任感，是帮助别人的喜悦和充实。

张玉在回家的路上，心中依然回荡着用户感激的话语和那盘热腾腾的饺子。这一晚，他不仅仅是解决了一个技术问题，更是用心服务客户，践行了作为一个联通员工的使命和责任。他明白，正是这些

看似平凡的工作，构成了他不平凡的职业生涯。每一次的付出，都会得到用户的暖心认可，而这些认可，正是他不断前行的动力。未来，他将继续以更加用心的工作态度，为客户提供更加优质的服务。

“客户着急，我带着咱儿子一起去吧。”在妻子生气的白眼儿中，张玉抱起年幼的儿子，消失在茫茫夜色里。一个秋季的晚上，寒风在窗外呼啸着，家中却弥漫着一股紧张的气氛。张玉的女儿正因感冒发烧，妻子忙碌地在旁边照顾，而张玉则在一旁照看着年幼的儿子。忽然，一阵急促的电话铃声打破了夜晚的宁静。张玉拿起电话，电话那头传来用户焦急的声音：“我不在家，家里只有80多岁老母亲一人，固定电话打不通了，也不知道家中什么情况，非常着急，能不能尽快帮忙修复？！”张玉的妻子听到电话内容，情绪有些激动：“女儿生病，儿子没人看，给你打三个电话没接，接用户电话倒是蛮积极！”尽管如此，张玉还是决定去帮助这位焦急的用户。他在妻子的抱怨声中考虑再三，最后决定带着儿子一起去用户家修障。虽然他心里有些不安，但职责所在，他明白用户的需求是第一位的。带着年幼的儿子出门，本来是件让人头疼的事情，尤其是在这种需要专注的修理工作中。然而，张玉没想到儿子在这次任务中表现得十分乖巧，一直陪伴在老人的身边玩耍，没有丝毫的打扰。这让张玉感到一丝欣慰，也增添了他完成任务的信心。张玉迅速投入工作，仔细检查了固定电话的线路。夜晚的寒冷并没有影响他的专注力，他的手法熟练而精准，不一会儿就发现了问题所在。随着一声轻微的机械声，电话线路终于恢复了正常。看着屏幕上显示的通话信号，他露出了满意的微笑。

用户激动地拿起电话，迫不及待地拨通了家里的号码。当听到母亲的声音时，用户的焦虑瞬间消散，脸上露出了久违的笑容。张玉看到这一幕，心中也感到无比的欣慰和自豪。他知道，自己的努力得到了回报，而这份回报不仅仅是用户的感谢，更是对他工作价值的肯定。

回到家中，张玉的心情有些复杂。虽然完成了任务，但想到妻子一个人在家照顾生病的女儿，他的心中还是泛起一丝内疚。然而，当他把儿子放下，看到儿子自豪地把这件事讲给妻子时，他的内疚感稍微减轻了些。儿子兴奋地描述着自己如何在老人身边玩耍，如何帮助爸爸完成任务，妻子听完后也露出了微笑。她看着张玉，眼中多了一份理解和赞许：“你给儿子做了个好榜样。”

张玉感到一阵温暖，家人的支持和理解是他最大的动力。用户的满意固然重要，但家人的认可是他心中更深的牵挂和动力源泉。张玉知道，未来的路还很长，他会继续在这条服务之路上坚定前行，努力平衡工作与家庭，给予每一个用户和家人最好的自己。

在这样的夜晚，张玉不仅仅是一个勤勉的联通员工，更是一个负责任的父亲和丈夫。他用行动诠释了何为敬业和无私奉献，而这份精神，也在默默地影响着他的儿子和家庭。正是这种精神，让他在每一次的工作中都充满了动力和热情，不断前行。

“你来了我们就放心了。”会议室里，视频会议管理人员看到满头大汗匆匆赶来的张玉，高兴地迎了过来。

正在用户家里修障的张玉，忽然接到乡政府的电话：“视频会议专线出现问题，9点有个重要的会，请马上过来看看。”张玉挂断电

话，顺势看了一眼时间，已经是8点35分，而此地距离乡政府还有7公里。他心中一紧，知道时间紧迫，于是立即向用户解释情况，并征得用户同意后，火速驱车赶往会议现场。

张玉驾驶着公司的维修车，心中暗暗计算着时间和路程。他熟练地操控着方向盘，车轮在夜晚的路上飞速滚动。一路上，他心中只想尽快赶到，确保会议顺利进行。经过一段紧张的驾驶，他终于在8点50分赶到了乡政府。此时，参会人员已经全部就位，会议室里弥漫着一股紧张的气氛。张玉没有片刻停留，立即冲进会议室，看到视频会议管理员焦急的神情，心中更是明白事态的紧迫。

视频会议处于报错界面，距离会议开始不到10分钟。张玉凭借多年的工作经验，迅速根据报错代码定位问题所在。他拿起遥控器，开始熟练地调试设备。他的手指在按键上飞快地操作，眼神中充满了专注和自信。三下五除二，问题迅速得到了解决。视频会议画面出现的那一刻，整个会议室都松了一口气。参会人员脸上露出了满意的笑容，视频会议管理员更是感激地向张玉点了点头。

张玉抬头看了看墙上的时钟，时间显示为8点57分。他终于松了一口气，擦了一把额头上的汗水。尽管时间紧迫，但他用自己的专业知识和快速反应，确保了会议的顺利进行。这一刻，张玉感受到了工作带来的成就感和职业荣誉感。然而，他没有时间过多停留，会议室的任务刚刚结束，他又得马不停蹄地赶回田庄子村，为用户继续修理宽带障碍。

张玉再次跳上维修车，发动引擎，向田庄子村进发。尽管身体已

经疲惫，但他知道还有用户在等待着他的帮助。他在心中暗自鼓励自己：用户的信任和满意是他工作的最大动力。一路上，他再次全速前进，穿过一个个街区，赶往用户的家中。回到田庄子村时，时间已经接近午夜，但张玉没有丝毫懈怠。他迅速投入工作，检查宽带线路，排除故障。夜晚的寒风中，他的手指因为长时间的工作而有些僵硬，但他依然专注而细致地操作着。终于，宽带障碍被顺利修复，用户的网络恢复正常。用户看着恢复的网络，脸上露出了满意的笑容。张玉感受到了一种无法言喻的成就感。他跑出了联通速度，不仅赢得了用户的首信，更在一次次的挑战中证明了自己的价值。这一夜，张玉的身影在城市的角落中忙碌着，他用实际行动诠释了敬业和奉献的意义。类似的事情，在他扎根纸房头营业部的工作中，数不胜数，张玉如数家珍，因为自己每一次的真心付出，都会得到用户的暖心认可。他践初心，十几年如一日做好用户心中的宽带维护专家；他守匠心，用自己百倍用心赢得用户满意的口碑。问渠那得清如许，为有源头活水来。张玉抚摸着中国联通好员工等厚厚的荣誉证书，心里深深明白，自己这些成绩的取得，离不开优质服务这一源头活水。近悦远来，这是对他过去工作的肯定，也是对将来工作的激励，他将继续砥砺前行，以更用心的工作，提供更优质的服务。