

当“钻石公主”号等数艘国外巨型游轮相继被新冠肺炎病毒攻陷之后,空间狭小、人员密集、流动性高、长时间漂泊海上相对封闭的船舶如何严防新冠肺炎病毒?引起了各方高度关注。

中国电信集团旗下国内唯一拥有万吨级海缆施工船队的中英海底系统公司近200名中外船员的健康和安全,成为中国通服高层时刻关切的心中牵挂。1月下旬新冠疫情爆发后,中国通服许楚副经理和通服国际公司相关领导在第一时间与中英海底公司董事长、中方副总裁、党总支书记等领导人员建立“中英船舶动态微信群”,每天即时沟通掌握船舶海外施工和船员安全情况。

公司英籍总裁 Simon Hibberd(中文名:何小伟)先生经过深思后毅然选择留在上海自己的工作岗位上。他深知,今年公司面临调整市场发展战略和业务经营的双重压力。面对突如其来疫情的困难时刻,必须坚守岗位,与管理层一起凝聚员工积极性,激发员工创造性,确保公司正常运营和业务发展。在上海疫情防控最严峻阶段,何先生每周一、三、五坚持步行上班,举行管理层每周例会,掌握公司疫情防控概况、员工及其家属健康状况和船舶运行情况。公司冯武锋董事长得知后,第一时间给他送来口罩和消毒液等防疫用品,安排专人通过“党员责任区”联系他关心他。何先生对此非常感动,更坚定了他坚守岗位,与员工一起共克时艰、战胜疫情的信心。

### 内防传播:切断病毒通道

2月中旬,国内疫情趋于严峻。公司管理层即时分析国家权威部门每天发布的一系列疫情统计数据,以及国家和上海卫健委持续升级的防控规定,密切跟踪国外疫情蔓延动态,以此为依据并融入公司的海外施工船队实情,接连修订充实发送公司船队防疫措施指南的4个版本,细化指导各船队精准防疫。

当时,韩国、日本、新加坡等国相继出现疫情,着实让正待命于新加坡东锚地的福海轮和宝马轮上下紧绷神经,严防死守。团队管理者和船员职责明确地坚守各自岗位,全力内防传播,切断病毒通道。

一是消毒到位。更衣室门边的左舷处辟为船上人员消毒区,甲板上日常作业结束后,船员进入生活区前,需在消毒区用喷壶对全身衣物和手部消毒后方可进入更衣室;设备间是专为值班人员防疫设置的消毒和存放点。值班人员的非

# 万吨级海缆船拒绝“新冠”

## 中英海底系统公司严防疫情,全力以“复”



一次性防护装备必需在此处穿戴、脱卸、消毒、存放;在更衣室外设立防疫废弃物收集桶,收集每天的废弃物,值班人员负责每天的清理和消毒,废弃物集中存放于特定垃圾桶,做好标记,集中焚烧。

二是测温到位。船上人员严格执行每天早晚各一次测体温并记录在案,每天晚上8点由船长负责发邮件向公司报告的制度;若发现船上人员体温超过37.3度时,需将《体温记录表》扫描后与患者症状详情报告一并发送公司;若在船员出现发热或疑似症状,续航期间立即隔离,船上医护人员保持通风,有症状船员不得参与集体活动,并立即向公司报告,靠泊后立即安排离船就诊。

三是间隔到位。防疫期间船上人员用餐分为两批,半小时一批,确保用餐人员之间的安全距离;船舶设立两个应急隔离处,若有人员需要隔离时,安排专人负责,不与船员生活区等区域交集,并设置隔离警告标识,提示无关人员不得靠近;船舶的通风和室温安排以尽量提高船员居住生活舒适度为准。

从船员身心健康、恢复体力等方面考量,数月在外施工的船员必须定期轮换,然而这与执行疫情期间禁止人员流动的硬性规定产生了矛盾。如何妥善处理好这对矛盾?公司管理层着实经历了不少周折,花费了许多心思。接到公司复工复产任务的福海轮3月10日从新加坡锚地返回上海,25人上船,9人下船,4月6日驶往日本某地海缆施工;宝马轮从3月30日新加坡锚地返回上海,20余人上船,6人

下船,4月2日驶往中国近海修理故障海缆。此时恰逢国家颁布3·28防疫新规:境外回来者一律隔离14天,政府部门对大量通过航班飞回中国的疫区人员实行严格的定点酒店隔离措施,然而对海路返回人员并未出台具体操作细则,意味着必须自行寻找隔离点。公司副总裁刘阳立即联系协调公司专用码头所在的吴泾镇政府、吴泾海事处、浦江海关、金山边检站、闵行区卫健委,直至市防疫督察办,阐明修理故障海缆的重要性和紧迫性,终于获得各方理解,一路绿灯、快事快办。海关人员提前一天对准备下船的船员核酸检测,区卫健委派出专车把下船船员送至指定隔离点白玉兰酒店。为表感谢之意,公司党总支书记俞亚利率队专程赴上述5个政府部门,分别送上绣有“战疫时刻不忘企业,尽心助力复工复产”大字的锦旗。

### 外拒输入:扎紧堵漏之网

3月下旬以来,公司承接的复工复产任务非常繁重,既有福海轮担纲的两个新建海缆项目,亦有法国海缆船在当地疫情蔓延情势下出航无望,业主将新的光缆铺设项目转交给中英海底公司,由福海轮承接实施,更有中日韩三国共同负责维护的多条海缆发生中断故障的困境,基于日本和韩国因当地疫情影响,修理船无法起航作业,而中英海底公司是中方唯一的维护服务供应商,由宝马轮责无旁贷地挑起了这些海缆中断故障的抢修重任。各个项目有序开工之后,公司针对棘手的海外施工,尤其是必须与疫情严重国家项目人员接触沟通的防疫难题,

精心设计,周密部署,严格执行,扎紧堵漏之网,拒绝输入性疫情。

一是把好上船入口关。公司只允许与船舶作业相关的人员在岗位处检查检疫登记,并穿戴防疫装备,征得值班驾驶员和对接人员确认后方可上船;船方装缆班组领队负责外方人员动态,只允许其处于作业岗位,不得随意活动,若发现疑似症状及时通知船方,采取相应措施;引水、外代、供应商、客户和缆厂等外方人员上船前需接受测温检疫登记,穿戴防疫装备,并获船方批准,岗位值班交与相关接待人员,经规定路径至相关处所;装缆开始后,客户和缆厂提前报备其上船人员健康状况;船方提前告知在日本装缆期间的防疫防疫措施。

二是把好货物消毒关。电缆的测试设备、接头盒备件、中继器、接续盒等设备上船前需由岗位值班人员进行消毒;船方人员接受货物完毕后及时洗手消毒;承接船舶接受货物和备件等交接流程的接收人员尽量在码头上完成交接和单据签收,避免供应商上船。

三是把好随航管控关。所有外方随船代表上船前必须有14天隔离和量体温正常记录,由所在公司担保;上船后14天内,船方腾出船员休息室作为随船代表的工作区域,他们的休息区仅限于船员休息室;每次离开房间必须戴口罩,不得进入餐厅和厨房,遵守福海轮防疫规定;随船人员不得无故进入船员生活区,若工作需要必须进入的,需做好消毒洗手和穿戴防疫装备等措施。

公司出台的一个个细致入微操作性强的防疫措施,编织起横向到边、纵

向到底的全覆盖网络,让船上船下形成拒“新冠”于门外的“安全金钟罩”,确保福海和宝马两艘海缆船复工复产安全有序稳妥推进。眼下,福海轮正在日本某港口装缆,基于此次两个新建海缆项目敷设数千公里海缆的工作量,需由日本工人上船装缆作业。这期间,福海轮执行防疫规定可谓是滴水不漏,所有船员和工人均全副武装,穿戴好全套防疫装备;上船装缆的日本工人由设定路径进入电缆仓和甲板作业岗位;4月6日上船的3名日方客户和缆厂代表,已度过14天隔离期。

### 抢修海缆:党员冲在前沿

年初的新冠疫情爆发后,我国沿海渔民停止捕鱼近两个月,而5月开始的三个月禁渔期即将到来。于是自三月下旬起,沿海渔船呈现千帆竞放景象,捕鱼作业呈报复性增长态势,加之疫情期间多艘国内外货轮入港缓慢,或干脆抛锚近海锚地,风大浪急导致船锚移位。种种原因引发多起海缆中断事故,而疫情期间又让国内乃至全球客户对互联网的需求量增大,抢修海缆故障刻不容缓。在横滨维护区内日本和韩国修理船受疫情影响无法出航的紧急情况下,中英海底公司挑起了海缆维修重任。

三月底,宝马轮接到中国电信集团“抢修海缆登陆站崇明段海底光缆”指令。此次崇明段和青岛段已确定的海底光缆故障点有数个,对我国的国际通信传输影响较大,引起了上级高度重视。面对艰巨重任,公司党总支和宝马轮船党小组冲在前沿、攻坚克难,让党旗始终飘扬在海缆船上。

接到公司指令后,正在新加坡某锚地待命的宝马轮紧急驶回上海,于3月30日安全抵达公司吴泾专用码头。所有船员接受海关和边防的防疫检查和严格检疫后,立即投入海缆抢修的前期准备,多方协调采购防疫物资和海缆抢修备件。4月2日,按计划驶往维修施工点。在抢修过程中,宝马轮遭遇大风大浪的恶劣天气,当时最大风力达11级,海面上掀起汹涌巨浪。宝马轮沉着应对,既要确保员工安全和施工安全,又能力争早日完成抢修。

在宝马轮党小组的率先垂范和凝心聚力下,驾驶室、机舱、电缆部、水下设备部和甲板部船员通力协作,让探测故障点、打捞、切割、回收、接续、电缆再布放和冲埋等流程行云流水、一气呵成,分别于4月12日和22日顺利完成两个故障点的抢修任务。这两个海缆故障点的排障修复完成,极大缓解了我国国际通信传输的压力,确保了互联网信息通信畅通。

(文/筱霖 郭昉 张昕 图/钟鹰)

## 理顺营业厅区域划小管理思路

2019年5月,我步入了职业生涯的新阶段——作为区域划小管理者,对共联公司位于宝山区域的顾新路、市一路、德都路三家营业厅进行集中管理。当时起步之初,我深感忐忑不安,虽说对原来的市一路营业厅店长工作驾轻就熟,但另外两家营业厅都有各自不同的特性,无法以原有模式按部就班。

于是,我向担任过一段时间区域管理者的同事讨教经验,亦通过自己在这三家营业厅的现场管理中摸索和总结了一些方法,两者有机结合后,逐渐理顺了自己的管理思路,让区域划小管理循序渐进。经历了从5月到8月的磨合,我对区域划小管理积累了自己的认识,亦有了更深体会。

明确指标,激励到位。区域承包前,我作为单厅的店长,觉得每天上班只需对照着指标去完成就行了。但承包后,我就得考虑更多,每天上班

### 划小心得

必须明确一天做成多少有价值的量,即一天的真实盈利,要想争取更多的盈利,就要在质和量两个方面下功夫。在用人问题上,我总认为:“创造不出价值,或是不愿意创造价值的人我何必还要留着,不如把机会让给愿意努力和不断学习的人,让他们来创造更多的价值。”

亲历销售,以身作则。通过实践我觉得,只有管理者亲身经历销售的全过程,才能了解营业员在销售中遇到的各类问题,掌握销售中每个环节的信息。

营业厅的配件一直是销售的薄弱环节,或许没有很好的销售切入点,或许营业厅销售的口径不对。为了搞清楚症结在哪里,我选择顾新路营业厅作为提高配件销售量的重点营业厅。经过数日销售柜台的实地操作,我发现许多用户在业务等候区和用户缴费等待区耗费的时间较长,他们都在看自己的手机或做其他事情,并没有关注到营业厅的配件产品。于是,我主动出击,逐一询问这些等待的用户需求,并通过使用积分兑换的

销售解释口径进行营销,结合用户的实际需求推荐相应的产品,渐渐地,配件的销量有了起色。

发现这个营销突破点后,我借助班前会对营业员进行专项培训,确定了销售路径和口径,每一个步骤都做了详细解释。此后,整个流程越磨越顺,通过大家的努力,和日趋熟悉快捷的销售操作,顾新路的配件销量显著提升。2019年5-7月,销售量同比1-4月上涨了348%。

宽容对待,倾听问题。营业厅受理窗口就像一个战场,每天发生的事情都是不可预估的。问题发生后,我们不能一味地指责谁,而是要通过问题找到症结所在,通过问题发现业务受理中的薄弱环节或管理中有待完善之处,针对问题进行探讨,从而做到分析问题并解决问题。

对于营业员在工作中的不足,要宽容对待、耐心指导、严格管理,在批评教育中注重方式方法,让员工心服口服,真正认识到自身问题所在,从而避免同类问题重复发生,有效提高员工的工作效率。(汤明霞)

## 小区用户网络终于恢复正常

### 记建通公司第一时间排除故障

春风吹在脸上虽有一丝凉意,但心里却是暖暖的。阳春三月的一天,建通公司浦东分公司接到用户故障报修后,第一时间派出抢修小组赶赴用户所在小区,进行故障排查和抢修。

在小区入口处,维护小组配合社区防疫,进行个人消毒、测温、登记来访人员信息,随后进入现场作业。在排障施工过程中,维护小组尽心竭力、精益求精,任何一个细节的排查都不忽略、不放过。他们首先仔细检查用户楼道箱,发现光衰过大,根据以往的经验,根本问题不在楼道箱,于是决定去中心机房查看,以便精准地发现问题并解决问题。他们对着接口挨个进行检查测量,检修过程非常细致。通过维护小组成员通力合作,最终发现根本原因是主纤衰耗偏大,于是,他们进行了光纤整理,将光纤线理好后挨个清洁接口。但在一系列检修维护作业结束后,问题并没有得到解决。此刻,他们意识到了这个问题的严重性,可能

不仅仅是一个用户的网络故障,也许会影响一栋楼或几栋楼的所有用户光纤网络的使用。维护人员与用户协商解决后,第一时间将情况上报至运营商平台,以便后续作业顺利进行。

翌日,浦东电信局接到报障后立即派出工作人员,与建通浦东分公司维护小组一起联系客户,约好上门时间后前往现场进行检修。经过一系列测试后找出了根本原因,是光皮线受损而非主纤光缆受损。维护人员更换了光皮线,整个维修一直进行到晚上八点半,终于解决了这个问题,用户网络恢复正常。

“做好自己的本职工作,为客户带来极速的上网体验”是我们的责任和使命。在此,我们也要感谢浦东电信局电缆班的技术支持。在这个特殊时期,大家齐心协力,终会春暖花开。

(罗健)

### 前沿故事