

山东电信新春走基层

用坚守诠释服务，以初心保障通信

记者 张頔 报道

温情在线，“心”级服务守护通信不打烊

“新年好，请问有什么可以帮助您？”2月3日，正值大年初六，当千家万户都沉浸在春节的喜悦中时，中国电信山东淄博分公司客户服务部仍一片忙碌，不时响起的敲击键盘“哒哒”声和亲切的问候语此起彼伏。

接单、查询、协调、处理、回复……整个上午，客服工作人员江斐一直忙个不停，刚刚她还接到用户李先生的求助，春节期间流量使用飙升，想做套餐修改，但不方便到营业厅办理，于是电话就打到客户服务部来。借助云台席，江斐为客户提供面对面、一对一线办理业务，经过授权验证身份证件和人脸识别，通过

人证比对、活体认证等方式进行在线身份确认后，很快就完成了套餐修改受理。据介绍，目前中国电信已实现手机补换卡、解挂失、密码修改、停复机、呼叫转移设置、宽带故障远程辅导等几十个服务场景的在线办理。一般平均受理时长仅需三五分钟，缩减了客户前往营业厅现场的路途耗时和厅店等候的时长，大大提升了客户感知。

据客服部门负责人谢芳介绍，客服部各班组共有10人，为做好春节期间的服务保障，及时处理用户突发问题、疑难问题，客服部及早做好了人员值班安排，确保节日期间工作不断档、

服务不“打烊”，以不间断的优质客户服务为市民欢度春节增添一份幸福感。

正是这份用心、细心、贴心、暖心、放心的“五心”级服务，温暖了每一位客户，中国电信山东淄博分公司客户服务部也收获荣誉无数，2022—2024年，连续保持全省客服专业线综合测评前三名；自2019年以来先后四次获得中国通信企业协会“质量信得过班组”的荣誉称号，2024年更是再接再厉，又获得了中国质量协会的“质量信得过班组”的荣誉（国奖）；2023年、2024年先后获得淄博市和山东省工人先锋号荣誉称号。

时刻在线守护，畅享信号满格

从美食到景点，在山东淄博，吃完烧烤到“中国最美书店”打卡，成了文旅一景。新春佳节期间，淄博市齐盛湖公园的海岱楼附近人流如织，游客们纷纷用手机记录、分享这里的绝美风光，领略千年古韵和现代文化。在中国电信优质5G网络的加持下，无论是直播、视频，还是通话，均无卡顿，非常流畅。

通信畅通、网络在线的背后，是无数个电信人在默默守护。中国电信淄博分公司装维和综维团队以最高标准、最强组织、最佳状态，全力以赴做好网络优化、应急保障、贴心服务等多方面工作，为市民和游客通信的网络稳定与畅通保驾护航。

“现场测试5G信号满格，下

载速率稳定保持在728Mbps以上，能够为游客提供稳定、高速的5G接入体验。”中国电信淄博分公司综维工程师耿大鹏在海岱楼前介绍，齐盛湖公园周边建有四五个通信基站，实现了4公里区域范围内的5G全部覆盖。去年“五一”前，中国电信还针对海岱楼周边的广场人聚集比较多的情况，做了无线信号的加强覆盖，广场周边即使四五千人同时上网也毫无压力，显著改善文旅场景的网络质量和用户体验。

中国电信淄博分公司提前对海岱楼、八大局便民市场、烧烤店、火车站等全市重点区域进行了多轮次全面的网络摸底测试，摸排网络问题，处理故障、优化测试，确保“信号满格”

迎新年。

在牧羊村等人流密度大的网红点，中国电信淄博分公司联合华为推出了FTTR-B全光小微企业WiFi解决方案，采用丰富的全光组件和灵活极简的组网模式，打造高速率、大并发、广覆盖、无缝漫游的高品质WiFi网络，牧羊村烧烤现场全场地WiFi信号满格，为用户提供真千兆WiFi覆盖体验。

如今，淄博带给游客的除了味蕾的满足还有畅享网络的幸福。“在淄博游玩，不论是刷视频还是接电话都很流畅，让我能够随时和家人分享旅途中的点点滴滴，电信的通信保障真的很棒！”一位从北京来的游客张先生生点赞道。

数字赋能，鲁中小村庄大蜕变



实用气派的智慧大屏、宽阔平坦的柏油马路、整齐划一的民居、干净整洁的房前屋后、设施齐全的休闲健身广场……春节期间，漫步山东省淄博市淄川区岭子镇小王家庄村，一幅生态宜居的美丽乡村新画卷呈现眼前。近年来，在村“两委”和中国电信淄博分公司帮扶合作下，该村全力加快乡村振兴步伐，村居面貌焕然一新，乡村生活宜居宜业，展现欣欣向荣的新气象。

在小王家庄村休闲广场南侧，一块实时滚动播放村务信息的智慧大屏格外引人瞩目。这背后，离不开中国电信淄博分公司驻村第一书记牛继林的不懈努力。

针对小王家庄村的村居管理信息化薄弱情况，牛继林进行充分调研，利用中国电信的乡村振兴帮扶资金，为小王家庄村建立了“智慧村居信息化平台”，平台主要包涵智慧大屏、智慧党建、综合治理、基础数据管理等应用。这块5.8平方米的室外大屏，不仅仅是一个显示设备，更是科技赋能乡村治理的新利器。

智慧大屏不仅打通了便民服务的新通道，在乡村治理方面，也

电量上扬增长，消费“热辣滚烫”

记者 王瑞超 实习生 苏婷婷
通讯员 王斌 段德咏 报道

看一场电影，吃一顿大餐，亦或是来一场自驾游……刚刚过去的春节假期，无数人通过不同方式辞旧迎新、祈福新年。无论是“吃吃吃”，还是“玩玩玩”，更或是“买买买”，“热气腾腾”的消费市场，展现了一个“红红火火”的开年新局。

从热门商圈到街头巷尾，处处是升腾的烟火气；从旅游餐饮到批发零售行业，各个领域都呈现出繁荣景象。而用电量数据，宛如一面镜子，清晰映照出山东假日经济的蓬勃活力。

统计数据显示，2025年春节假期，山东电网全网用电量共计119.33亿千瓦时，比2024年春节假期增长14.3%。

记者了解到，在各领域用电

量数据中，春节假期批发零售业用电量高达4.5亿千瓦时，同比增长27.91%。以山东济南为例，春节期间，批发零售业用电量4569.74万千瓦时，占全省批发零售业用电量的10.14%，比2024年春节假期增长34.95%。

据了解，山东自1月18日开始启动“2025山东迎新春消费季”，涵盖节庆消费、文旅消费、冰雪消费、餐饮消费、电商消费等板块，重点组织了众多促消费活动。

今年的春节假期首次增至8天，除夕纳入了法定节假日，为扩大消费带来了新机遇，很多人选择春节出游。国网智慧车联网平台显示，春节期间，国网山东电力充换电量2451.9万千瓦时，比去年春节假期增长52.25%。“新能源汽车保有量越来越多，叠加春节假期城际出行车流量增加，是春节假期充换电量增加

的主要原因。”国网山东电力营销部相关负责人说。

假期出游也拉动了餐饮和住宿业消费。春节期间，山东餐饮业用电量和住宿业用电量达1.38亿千瓦时，同比增长18.79%。一方面，大量游客涌入山东，对餐饮和住宿的需求大增；另一方面，本地居民在春节期间家庭聚餐等活动频繁，推动了这两个行业用电量的增加。

衣食住行，皆是人间烟火。用电量数据如同经济的“晴雨表”，折射出今年山东春节假期经济的热度，各行业用电增长背后，是消费市场的强劲复苏和经济发展的蓬勃活力。

新年伊始的消费热潮只是一个开端，随着今年各项政策持续发力，2025年扩大内需、提振消费的力度和效果更加值得期待。未来，山东经济有望释放更大潜力。

乙巳迎祥运 酒香贺新春

记者 张頔 报道

2月10日(农历正月十三)，山东省糖酒副食品商业协会、山东省白酒协会、山东省食品工业协会“新春团拜会”在百脉泉酒业多功能厅隆重举行。济南市食品工业协会会长，百脉泉酒业党委书记、董事长李成新携部分班子成员，中层管理人员，以及粮酒车间、包装车间和机关后勤等部门人员参加团拜会。

原山东省工信厅一级巡视员李伟鸣，山东省糖酒副食品商业协会会长薛剑锐，第八届山东省食品工业协会会长、山东省食品工业协会首席专家郭友武，山东省白酒协会副会长兼秘书长蒋彬，山东省糖酒副食品商业协会副会长兼秘书长李明信等领导通过百脉泉酒业

向山东全体食品行业的广大同仁拜年，并致以了新春最诚挚的问候。

山东省糖酒副食品商业协会会长薛剑锐在新春贺词中表示：作为鲁酒典范企业，百脉泉酒业以振兴鲁酒为己任，积极发挥龙头企业的引领作用，通过加强品牌建设、提升产品质量、拓展市场渠道、赋能科研创新和重视人才培养等一系列举措，推动鲁酒在全国乃至全球市场的影响力不断提升。

李成新表示，2025年是百脉泉酒业的“高质量发展年”，公司将继续肩负鲁酒振兴重任，在新时代的浪潮中，与省行业协会加强交流合作，携手并进；在资源共享、行业研讨、市场拓展等多方面深入互动，共同探索鲁酒发展新路径，为山东白酒行业和食品行业的繁荣发展添砖加瓦。