

# 王海霞：打通线上服务最后一公里

本报记者 朱颖江

## 人物名片

王海霞是中国联通焦作分公司综合服务支撑中心互联网业务运营主管，在工作中敢想、敢干、敢于创新实践，积极探索互联网线上业务发展新模式，创新营销体系“交付八步法”和“黄金法则”，实现线上业务发展量化可控、用户感知持续提升，工作经验在全省系统推广普及，打通线上服务最后一公里，多次荣获“焦作联通先进个人”“焦作联通好员工”称号，2021年荣获“河南好人（敬业奉献类）”称号。

## 焦作情缘

“要想有大作为，首先要敢为、敢当、敢做！”王海霞说，2010年从修武县来到焦作工作时，感觉自己和同事的差距很大，通过自己的努力，慢慢地赶超同事，成为更好的自己。心中的舞台有多大，梦想就有多大。焦作是她实现梦想的地方，中国联通焦作分公司让她成长。

## 奋斗故事

生活绝不会辜负每一个足够努力的人，王海霞的故事可以证明。2010年至2021年，王海霞完成了人生的三级跳，今后的路，还要走得更好、更稳、更远。

学习是成功的敲门砖。王海霞刚上班时，没有经验，没有资源，没有人脉，她唯一拥有的就是学习能力。为了尽快适应工作，上班时向同事请教产品的特点，脑子记不住就写在本子上，下班拿着笔记研究对比产品的优势和缺点，然后将产品分类，对比适应的人群。

充分了解产品，又掌握用户需求，王海霞每次都能精准销售，为客户匹配最合适的产品，销售业绩长居榜首。王海霞的努力和成绩大家都看在眼里，她被公司任命为线上2I2C业务运营主管，负责线上产品的销售。



线上产品销售渠道不同于线下，上百个引流渠道每天都有大量订单，经过一段时间的磨合，她对各种产品的资费、卖点、下单渠道了然于心，再次创造销售新高。

2016年，中国联通焦作分公司重新组建互联网运营中心，王海霞因表现突出被抽调为线上业务主管。当时的互联网业务尚处萌芽状态，王海霞带领业务团队探索线上业务并总结经验，最终形成了自己特有的体系“交付八步法”和“黄金法则”。其经验在全省进行推广，将业务发展变成了量化可控，用户感知持续提升，业绩持续增长。

如何利用各类互联网平台，让用户足不出户优享联通的各类产品和服务？如何由用户来再及时到用户中去，将需求转化为产品再将产品送到用户手中？在长期的交付管理工作中，王海霞坚持强支撑、理流程、建制度、严考核，在全区的线上团队中形成自己的管理体系，并不断优化总结，形成一套切实可行、立足用户感知的交付模板，她的办法被省公司总结为：用户联系、派送准备、现场服务、实名认证、引导使用、附加服务、优惠适配、跟进维

系服务“交付八步法”，并迅速在全省系统推广普及。

2018年，王海霞在深入一线调研，全流程跟单、评单的基础上，结合实际案例，明确在全区提出交付“黄金法则”，即交付联系按分钟计，交付行为按小时计，快速反应、快速行动是成功的关键。

联系用户八类场景、现场服务的八大要点、优惠适配的四个关键环节……王海霞有自己的理解，她不断总结、优化、固化，然后推广。自此，10分钟联系、24小时交付、72小时复盘成为全省的交付规范和标准动作。

“交付八步法”和“黄金法则”立足客户，交付标准动作精确到时间，一线人员拿来即用，业务发展量化可控，用户感知持续提升，线上销售业绩持续增长。

## 城市寄语

王海霞说，每个人要立足岗位，脚踏实地，提升个人业务能力，开拓思路，创新方法，助推企业发展。

上图 王海霞在工作中。  
本报记者 朱颖江 摄



## 6项便利驾考领证新措施 4月1日起实施

本报讯(记者杜挺勇)驾考领证等是车驾管业务中的一个重点，记者昨日从市公安局交警支队获悉，公安部新修订的《机动车驾驶证申领和使用规定》将于4月1日起实施。新修订的规定回应了群众的新要求、新期待，再推出大中型客货车驾驶证全国“一证通考”等6项便民利企新措施。

据悉，4项便利驾考领证新措施4月1日起正式实施。分别为推行大中型客货车驾驶证全国“一证通考”，对在户籍地以外申领大中型客货车驾驶证的，申请人可以凭居民身份证“一证通考”，无须再提交居住证；恢复驾驶资格考试“跨省可办”，对驾驶证超过有效期未换证被注销不满两年的，申请人可以向全国任一地申请参加科目一考试，恢复驾驶资格，更好满足群众异地考试换证需求。

地考试换证需求。

优化驾驶证考试内容和项目，对持有小型自动挡汽车驾驶证增驾其他小型汽车，或者持有摩托车驾驶证增驾其他类型摩托车的，只考试科目二和科目三，优化考试程序；新增轻型牵引挂车准驾车型，新增准驾车型“轻型牵引挂车”，允许驾驶小型汽车列车，更好满足群众驾驶房车出游需求，促进房车旅游新业态发展。

2项减证便民服务新措施也将于4月1日起正式实施。分别是推行申请资料和档案电子化，实行申请资料电子化采集、档案电子化管理，驾驶人考试信息网上转递，实现交管业务办理“减环节、减材料、减时限”；推行部门信息联网共享核查。与医疗机构等部门信息联网，共享体检等信息，群众办理业务时免于提交相关证明凭证。

## 富德生命人寿助力 老年消费群体拥抱智慧金融

面对互联网的快速发展，老年群体则显得有点吃力，如何为老年人提供更周全、更贴心的智能服务，推进智慧服务适应老年人的需求，富德生命人寿在过去传统金融服务上进行了多项升级。

对于老年人比较喜欢的柜台业务办理模式，富德生命人寿充分尊重其使用习惯，专为老年人提供绿色通道，安排柜面人员进行一对一服务。同时在营业网点还专门配置了便民服务区，增加爱心轮椅、

老花镜等设施，并开通老年客户优先叫号服务，减少等待时间。

针对无法亲临柜面的老年客户，富德生命人寿还新推出视频保全服务。值得一提的是，富德生命人寿高度重视老年客户金融宣教工作，运用动画视频、短视频等易触及老年群体的宣传方式，使他们能用、会用、敢用、想用智能服务，增强老年群体对互联网技术的了解和信任。⑨

毛佳



## 好消息

为回馈广大顾客，墨家军牌人参鹿血酒今天起每箱只卖88元(12瓶装)，数量有限，先到先得。

配料：鹿鞭、鹿茸血、鹿血、人参、黑枸杞、牛蒡、铁棍山药、丁香、桂圆等。

请拨打电话13839165077(微信同号)抓紧订购吧。

地址：人民路报业·国贸大厦一楼大厅晚报欢乐购  
乘车路线：乘10路、18路、21路、35路、39路、43路公交车到市人大站下车  
电话：13839165077