人工智能时代的奋斗者

——记中国电信盐城分公司王亚东劳模创新工作室

□记者 李永宁

当人工智能浪潮席卷各行各业,不少人仍在热议“AI是否会取代人力”时,中国电信盐城分公司政企网络维护工程师王亚东,早已用实干给出了答案。在他牵头的劳模创新工作室里,AI不再是浮于行业概念,而是落地生根的生产力:千余台摄像头数据自动汇总研判、深夜设备故障自动识别定位推送、机房老旧手机化身24小时值守“哨兵”……一个个智能运维场景落地,见证着一名基层技术工匠,在人工智能时代的坚守与创新。

“AI不是用来‘谈’的,是用来‘干’的。一线需要它干什么,它就干什么。”这是王亚东最朴素的创新理念。扎根网络维护一线,他始终以问题为导向、以实干破难题,带领工作室深耕AI赋能运维、数字助企赛道,把一个个工作痛点变成创新亮点,用匠心实干诠释新时代产业工人的奋斗担当。

王亚东(中)和同事在机房检测设备

以较真破难题
把技术问号变成实干感叹号

深耕网络维护多年,王亚东始终坚信,技术突破来源于对“不可能”的较真。移动终端TCP会话监测是行业共性难题,业内传统方式需ROOT手机、改动系统底层,如同为设备“开刀”,风险高、成本大、落地难,就连专业设备厂商都未能攻克,不少同行都劝他放弃钻研。

不服输、不妥协,是王亚东的奋斗底色。白天,他坚守岗位、高效处置各类运维工单;深夜,他伏案钻研论文、绘制拓扑结构、反复调试代码,常常鏖战至凌晨。初期,他尝试通过系统接口读取会话数据,却因安卓系统权限迭代收紧彻底碰壁,多套方案接连推翻,攻坚一度陷入瓶颈。身边同事纷纷劝导,专利并非评优评先的必备条件,没必要耗费时间精力死磕,但王亚东始终未曾止步,手上的代码从未停歇。

一次深夜攻坚中,王亚东灵光乍现,跳出传统技术思路,创新性提出VPN透明中继解决方案,摒弃底层系统修改,通过搭建网络层透明中继实现数据自主流转,无须ROOT设备、无须改动系统组件。连夜推演、反复验证后,这套全新技术方案成功落地,最终形成国家级发明专利《一种基于VPN透明中继的移动终端TCP会话无ROOT监测方法及系统》,并顺利通过安卓14真机全场景测试,全套核心研发成果均出自他一人之手。

紧跟AI技术迭代浪潮,王亚东始终保持空杯心态、精进不止。星辰超级智能体(TeleAgent)上线初期,多数人仅将其视作智能聊天工具,王亚东却紧盯一线刚需,立志让AI赋能实操、减负增效。他给自己定下攻坚目标,一周内打磨出客户通知自动生成技能,反复迭代优化版本,逐一修复格式错乱、时间戳异常等问题,数次调试至凌晨,只为打磨出贴合运维场景的实用工具。

秉持“别人差不多,我多较真一层”的工匠精神,王亚东立足运维、服务、营销全场景痛点,自主研发搭建54个AI实用技能,涵盖割接通知生成器、故障商机挖掘助手、FTTR-B工单报表统计、TCP会话数据分析等多款工具,精准解决一线手工操作烦琐、效率低下、商机遗漏等痛点,让AI真正扎根岗位、赋能实战。

以智能代值守
打造机房全天候“无感运维”

传统网络运维高度依赖人工值守,深夜盯屏、昼夜巡检、人工排查是常态,耗时费力且易出现疏漏。王亚东深耕智能运维体系建设,持续推动“人工值守”向“机器值守”转型,用技术创新破解运维痛点,筑牢网络安全稳定运行防线。

针对乡镇视频监控运维烦琐难题,他牵头搭建天翼云眼视频监控智能运维平台,统筹管理8个乡镇1155台监控摄像头。项目筹备初期,不少人提出质疑,认为人工巡检足以覆盖需求,没必要耗费大量时间迭代系统。但王亚东立足长远,笃定人工巡检难以适配规模化、常态化运维需求。平台上线后,实现设备批量诊断、名称同步、离线自动记录一键完成,将传统超长巡检周期压缩至120分钟,设备异常、离线故障可提前预警,精准弥补人工巡检短板。

为筑牢全域监控防线,王亚东为7255个视频探头部署PING全自动监控系统,每20分钟完成一轮全域自动巡检。项目落地最大的瓶颈源于内网隔离,无外网支撑导致主流告警推送方案全部失效,项目停滞两周之久。面对“干脆回归人工通知”的提议,他坚决否决:“自动化运维若仍依赖人工兜底,便失去了创新的意义。”

深耕资料、反复推演后,他依托手机远程调试协议,构思出“手机告警桥”创新方案,自费购置二手安卓手机放置机房,自主编写程序实现告警自动抓取、短信自动推送。初代方案上线后,接连遭遇设备休眠停跑、网络切换短信延迟等问题,他连夜攻坚调试,重构程序架构、搭建常驻服务,逐一破解各类漏洞。最终,一台数百元的二手手机化身机房“不眠哨兵”,7×24小时稳定值守、零懈怠告警推送,彻底解决内网告警传递难题。

聚焦公安告警高频处置场景,王亚东依托AI智能体搭建无人值守处置体系,实现告警自动获取、故障智能定位、客户精准推送、回执自动生成、数据自动备份全流程闭环。面对“机器处置出错谁来担责”的质疑,他主动扛起责任,通过叠加日志留存、双重校验、数据备份机制,让每一次智能处置有据可查、全程可控。如今,深夜故障无须人工盯守,工作人员日间通过报表即可全面掌握夜间运维情况,真正实现运维减负、效能提质。

面对“AI工具会取代人工”的疑问,王亚东始终有着清醒的认知:“AI替代的是重复机械的劳动,解放的是人力,让我们能够聚焦机器无法替代的创新、洞察与精准服务,这才是AI时代奋斗者的核心价值。”

以匠心助企行
深耕一线破解客户痛点难题

立足“劳模工匠助企行”初心,王亚东始终坚持下沉企业、直面问题、深耕根源,不做表面整改、不搞敷衍结案,用精准技术服务为企业数字化转型、网络安全运行保驾护航,把服务口碑写进客户心底。每一次企业难题的攻克,都是一场直面困境、坚持到底的攻坚。

针对中恒宠物工厂网络反复卡顿顽疾,常规换设备、调策略的方式始终治标不治本。多次整改无果后,客户从客气咨询转为质疑不满,团队内部也有人提议继续更换设备试水。王亚东坚决拒绝“撒胡椒面”式整改,坚持溯源取证、根治问题。他为企业部署Zabbix内网监控系统,连续3天驻守监测。前两天数据平稳无异常,团队成员纷纷放松警惕,他却坚持继续值守。第3天,流量曲线突发异常峰值,精准匹配企业网络卡顿时段,最终锁定故障根源为企业内网定时备份流量挤占办公带宽。错峰备份方案落地后,企业网络彻底恢复流畅,同时助力客户搭建可视化运维体系,实现从“盲目运维”到“数据管网”的转变。

盐南都市集团领导办公网络频繁无故中断,多次上门检测均无异常,故障极具隐蔽性、反复性,让排查工作陷入僵局。多次排查无果后,团队内部萌生“客户设备自身故障”的猜测。王亚东摒弃主观臆断,细致追问故障场景、持续时长、环境特点,从客户“天冷故障频发”的随口描述中锁定排查方向,判定为硬件故障而非软件问题。他采用二分排查法逐段检测,即便仪表数据显示正常,仍坚持驻守观测。最终在办公室供暖、环境温度变化时精准复现故障,定位到墙内综合布线接头氧化松动的隐形问题,彻底根除隐患,受到客户高度认可。

针对悦达财务机房告警短信无法推送至异网关键人手机的行业痛点,省侧统一平台无法修改、客户不愿更换手机号码,问题一度被认定为“无解难题”。王亚东提出低成本、高适配的“手机短信接力”方案,却遭到众人质疑。他不辩解、重实干,连续3天通宵攻坚,逐一破解权限受限、程序后台被杀、短信推送延迟等难题,优化搭建常驻服务程序。方案上线后,告警短信3秒精准推送,同步实现语音播报提醒,彻底解决企业告警接收盲区问题。

在日常工单处置中,王亚东始终坚守“不溯源、不结案”的底线。辖区工厂物联网卡频繁掉线,常规重置操作仅能短期缓解,故障反复复发。多次抓包排查后,数据均显示本地网络、设备无异常,不少人劝导判定为偶发故障、办结工单。但他坚持较真到底,细化排查颗粒度,将抓包监测窗口从小时级压缩至分钟级,成功精准锁定上游网络丢包异常。大丰光明食品云主机访问异常事件中,本地网排查无任何问题,完全符合结案标准,他却主动暂缓结案、逐级溯源,最终追根至省骨干网配置偏差,整改后彻底化解企业生产业务风险。“客户不会区分故障责任归属,只相信中国电信的服务品质,只要问题未根治,就不能草率结案。”这是王亚东始终坚守的服务准则。

在王亚东看来,企业数字化、智能化转型,离不开稳定可控的网络底座。他的助企服务,不止于故障抢修、问题整改,更重在赋能成长,通过搭建可视化运维体系、普及数字化运维思维,把数字能力、AI应用技能“植入”企业,助力中小企业敢用AI、善用AI,夯实企业智能化转型根基。

以微光聚星河
培育全员创新奋斗新风尚

独行快,众行远。深耕创新赛道,王亚东从不局限于个人攻坚,而是坚持以劳模创新工作室为阵地,传技术、带队伍、育氛围,让个人创新微光汇聚成团队奋进星河,让AI创新、实干奋斗成为班组全员的常态习惯。

AI技能推广初期,团队面临信任壁垒与学习阻力,老员工担忧AI工具出错不可靠、责任难界定,年轻员工觉得新工具上手烦琐,不如手工高效。面对全员抵触情绪,王亚东不搞说教式推广,选取班组最繁重的割接通知编写工作作为试点。以往人工编写排版需耗时一小时以上,依托自研AI工具仅需数分钟即可成稿,人工复核后即可落地,高效便捷的实操效果直观打动全员。从被动接受到主动学习,从试点试用到全面推广,班组全员逐步解锁AI应用技能,形成“人人学创新、人人用创新”的良好氛围。

依托劳模创新工作室赋能,王亚东所在的政企维护班组,建成江苏公司“四有”创新示范班组。班组沉淀“每日一提问、每周一复盘、每月一提炼”的“三个一”创新机制,累计收集员工创新建议154条;推行创新积分与绩效挂钩机制,激励全员主动攻坚、大胆创新;实行工作创新双轨制,预留30%自由探索时间,设立“周三金点子日”,打造创新成果展示墙,全方位激活团队创新活力。

如今,班组创新成果遍地开花,累计开发24门内部专业课程并全省推广,斩获15项特级专业认证,组建25人的L3认证交付专项队伍,全面覆盖盐城9个区县运维服务场景。王亚东研发的24项核心AI技能在班组常态化流转,16名员工活跃应用“星辰超级智能体”,使用率超42%,他个人AI调用量突破10亿Token。工作室、班组、员工形成“技术输出、场景落地、点子赋能”的良性创新闭环,真正实现“一人创新、全员受益、全域提升”。

结束语:人工智能时代,何为新时代奋斗者?王亚东和他的劳模创新工作室给出了最质朴、最有力的答案。奋斗从不是遥远的口号,而是机房里彻夜不熄的灯光、工单旁精益求精的较真、企业服务中久久为功的坚守、团队传承中润物无声的赋能。

从被质疑“难以突破”到斩获国家专利,从被调侃“徒劳无功”到深夜迭代攻坚,从众人“草草结案”到坚持溯源根治,王亚东以匠心守初心、以创新破难题、以实干担使命,让AI走出概念、落地生根,让技术服务实体经济、赋能产业发展,让个人奋斗带动团队成长、凝聚创新力量。

AI重塑行业的速度,源于奋斗者拥抱变革、深耕实干的力度。在盐阜大地,王亚东与他的劳模创新工作室团队,持续以AI为翼、以匠心为魂、以奋斗为底色,扎根一线、深耕创新、赋能发展,生动书写着人工智能时代基层工匠的奋斗答卷,彰显着中国电信人的责任与担当。

兴业银行盐城分行

开展金融教育宣传

本报讯(孙艳 陶朝阳)为深入践行“金融为民”理念,持续净化网络金融环境,提升社会公众金融素养与风险防范能力,在2026年金融教育宣传周期间,兴业银行盐城分行辖内营业部、射阳支行分别走进代发企业及商圈一线,聚焦企业职工与外卖骑手等重点群体,开展“清朗金融网络守护安心消费”主题宣教活动,把专业、实用的金融知识与反诈技能送到群众身边。

近日,该行营业部组织宣传人员走进江苏某汽车饰件有限公司,结合汽车企业员工日常金融消费场景,提前对接企业了解员工实际需求,定制宣传内容,做到精准宣教。活动现场通过悬挂横幅、发放宣传折页、现场宣讲、一对一答疑等形式开展科普,围绕移动支付、线上理财、征信维护、工资账户安全等高频场景,讲解电信网络诈骗、刷单返利、虚假贷款、冒充客服、征信修复等常见骗局,普及个人金融信息保护、银行卡安全、存款保险、识别非法集资等知识。工作人员结合真实案例以案释法,提醒员工不轻信陌生信息、不泄露验证码密码、不随意转账,树立理性消费、安全用卡的理念;针对员工提出的账户管理、网贷辨别、征信查询等疑问,现场逐一解答,互动氛围浓厚。

该行射阳支行则主动延伸服务触角,走进射阳悦鹤里商圈,针对外卖骑手这一新市民群体开展精准务实的金融知识普及宣传。外卖骑手工作节奏快、碎片化时间多,日常高度依赖手机接单、支付和收款,是电信网络诈骗及各类金融风险的易感人群。该支行将宣传“主阵地”直接设在骑手们日常驻留等候的商圈休息区,采用“短平快”的宣讲模式,结合近期高发的真实案例,用通俗易懂的语言重点剖析“兼职刷单返利”“冒充客服退款”“冒充公检法”以及“非法网贷”等针对户外劳动者的典型诈骗陷阱。工作人员还手把手指导骑手识别非法金融广告,强调不出租、出借、出售个人银行卡和电话卡,提醒大家守护好身份证件、银行卡及支付账户,警惕“征信洗白”等骗局,引导其树立理性消费和投资观念,通过正规金融机构办理业务。

此次系列活动精准聚焦企业职工与新市民群体的差异化金融需求,有效提升了重点人群的风险防范意识和自我保护能力。

浙商银行盐城分行

推进老年群体金融服务

本报讯(邱靖淇)为深入践行金融为民初心,全面落实“以客户为中心”服务理念,切实保障老年及特殊群体金融合法权益,精准破解老年客户办事堵点、服务难点,持续提升老年客群金融服务获得感、幸福感与安全感。近日,浙商银行盐城分行聚焦老年群体金融服务刚需,多点发力、精准施策,持续优化适老化服务体系,通过下沉便民服务、深耕金融宣教、规范服务标准、升级硬件阵地,全方位做实、做细、做优银发金融暖心服务。

下沉服务重心,打通老年金融服务“最后一公里”。针对县域、农村地区老年群体集中,高龄、独居、行动不便老人较多,线下业务往返不便等实际情况,该行主动突破传统柜面服务模式,前移服务端口、下沉乡村一线。依托乡村普惠走访,精准摸排特殊老年客户需求,开展专项上门便民服务,为高龄体弱、行动受限的老年客户提供合规、便捷、高效的上门金融服务。工作人员全程耐心引导、规范操作、简化流程,切实解决农村老年人“出门难、办证难、办事难”问题,以零距离、有温度的普惠服务切实守护老年群体基础金融权益,赢得当地群众高度认可。

深耕场景宣教,筑牢老年群体金融安全防护网。针对老年客户金融认知相对薄弱、风险辨识能力不足、易受各类养老及电信网络诈骗侵害的特点,该行坚持宣教前置、防诈为先,常态化开展场景化、接地气金融知识普及活动。工作人员走进东台市老年大学,开展“清朗金融网络 守护安心消费”主题宣讲,通过实物比对、案例剖析、互动答疑等通俗易懂的方式,细致讲解真假货币识别、假币规范处置、人民币合规使用等基础金融知识,有效提升老年学员货币辨识能力和风险防控意识。为进一步向农村老年群体普及防诈识骗知识,浙商银行东台支行党支部联动东台市安丰镇莽河村党建服务中心深入乡村一线,围绕电信网络诈骗、个人信息保护、养老诈骗防范等要点,结合高发典型骗局,深入浅出拆解诈骗套路、普及防骗技巧及维权方式,引导老年村民理性消费、谨慎涉金,全面提升农村老年群体识诈、防诈、反诈能力。

规范服务体系,推动适老化服务标准化提质。为持续夯实金融服务基础,推动暖心服务常态化、规范化落地,该行将适老化服务、特殊群体便民服务全面纳入营业网点客户标准化服务体系,细化了服务流程、服务礼仪、优先办理、耐心答疑、特殊业务处置等工作标准,要求全员秉持耐心、细心、暖心服务原则,主动问询、主动帮扶、主动解释、优化流程,以制度化、标准化管理推动适老服务提质升级,切实把金融为民理念融入服务全过程。

升级硬件阵地,打造温馨便捷适老服务环境。该行持续优化网点适老化硬件配套建设,聚焦老年客户服务习惯和使用痛点,全面完善便民服务设施。优化网点标识指引、业务公示版面,采用字体醒目、内容简洁、直观易懂的展示形式,有效解决老年人看不清、看不懂、弄不明的办事难题,以精细化、人性化的硬件保障,全力打造安全舒适、暖心便捷的适老化金融服务阵地。

浦发银行盐城大丰支行

金融标准进企业 精准服务助实体

本报讯(刘林钰)为深入推进金融标准化建设,扎实开展“金融标准为民利企”主题宣传活动,进一步优化营商环境、提升金融服务实体经济质效,近日,浦发银行盐城大丰支行组织金融服务小队,主动走进辖区重点企业江苏通略金属制品有限公司,开展上门宣讲、面对面服务,把金融标准知识、惠企政策、风险防控服务送到企业一线。

本次进企宣传紧扣“金融标准 为民利企”主线,针对企业财务结算、现金收付、账户管理、资金周转、员工金融消费等高频场景,开展精准化、场景化宣教服务。宣讲人员结合金融行业服务标准,向企业财务人员和职工详细讲解信贷服务标准、减费让利政策、账户安全管理、小面额现金服务规范、金融消费者权益保护等重点内容,现场解答企业日常经营中遇到的转账结算、对公业务办理、零钱兑换、费率标准、融资咨询等实际问题。

针对企业最关心的“融资透明化、服务标准化、收费规范化”痛点,工作人员重点解读银行标准化服务举措,明确信贷办理流程、审批时限、公开收费项目及标准,讲解合规用贷、理性融资、杜绝隐形收费等金融标准要求,帮助企业清晰了解金融服务规范,切实降低企业经营与融资顾虑。

同时,面向企业广大员工,宣传队以案说教,普及电信网络诈骗、虚假理财、征信安全、个人信息保护等金融知识,提醒大家警惕新型诈骗手段,养成合规用卡、安全支付的良好习惯,切实守护个人财产安全,让金融标准服务既利企、又惠民。

活动现场氛围热烈,企业财务人员及员工积极咨询提问、交流互动。通过本次上门宣讲,有效打通了金融标准宣传“最后一公里”,让企业懂标准、用标准、享便利,进一步拉近了银企距离、夯实了银企互信基础。

下一步,浦发银行盐城大丰支行将持续常态化开展金融标准进企业、进商圈、进乡村宣传活动,持续以标准化、规范化、优质化金融服务赋能市场主体,坚守金融为民初心,践行金融利企担当,不断提升金融服务质效,为地方实体经济高质量发展保驾护航。