

沙坝村的移动暖男

四年守护银发亲情路 智慧家庭工程师高世超

高世超正在帮客户检测网络信号
通讯员 李玉涛 摄



在保山市隆阳区沙坝村，青山环绕，溪水潺潺。随着年轻人外出务工，老屋中渐渐只剩下了留守老人。对他们而言，拥有能与亲人顺畅地进行视频聊天的手机和稳定的宽带，是维系亲情纽带的**关键**。守护这扇“连心窗”的，正是云南移动智慧家庭工程师高世超。四年间，他穿梭在村巷中，用行动诠释“服务不是说到，而是做到”的承诺。

他维护着三千多个家庭的网络，是留守老人们的忘年交

四年光阴，寒来暑往，高世超骑着他的摩托车，在沙坝村的各户人家之间来回奔波。他负责的片区涵盖3000多户人家，一大半人家只剩下步履蹒跚的留守老人。“他们不仅是我的客户，还是我的家人。”这句话，是高世超常挂在嘴边的话，更是他四年如一日的行动准则。

天刚蒙蒙亮，当村庄还弥漫着晨雾，高世超的摩托车就已经启动了。村道弯弯绕绕，雨后更是泥泞，陡坡处更是难行，但只要老人们打来电话，他就立刻奔赴现场帮他们处理问题。

“小高，我家网断了，没法跟儿子视频了。”“世超，我手机打不出去了，你来我家看看是出了什么问题。”……每次接到求助电话，高世超便会放下手头的事匆匆赶去。老人们见到他，眼睛总会一下子亮起来——不仅是因为网络能修好了，更因为“小高又来看我们了”。

日子久了，村里的老人们早已把高世超当成了自家孩子。他路过家门口，总会被热情地拉进屋，喝一口热水，吃一碗家常便饭。起初，高世超总有些不好意思，可渐渐他懂了，这份热情背后，是老人们长久的孤独，更是一份沉甸甸的信任。

他不再客气，便陪老人们唠唠家常，询问对方身体近况，听老人们聊儿女在外的趣事。临走时，他还会顺手帮老人换下不亮的灯泡，理一理杂乱的电线，检查一下家里的通信线路。这些微不足道的小事，就像一束光，照亮了老人们平淡的生活。

在沙坝，高世超早已不只是一位修网络、装宽带的智慧家庭工程师，更成了老人们最信赖的“自己人”。这份信任，还悄悄延伸到了防骗一线——如今，电信诈骗套路层出不穷，偶尔会有陌生人打着“免费升级宽带”“送手机、送话费”的幌子上门推销，老人们起初拿不准主意，后来渐渐有了默契：谁也不信，先给小高打个电话问问。

不久前，一位“推销员”在村口摆摊，声称只要登记身份证信息，就能免费领取5G手机。70多岁的王大爷看到后，第一时间想起了高世超常叮嘱的“千万别随便给陌生人透露身份证、银行卡信息”。于是，王大爷立刻掏出老年机拨通了高世超的电话。

高世超一听，瞬间警觉起来，挂了电话就骑着摩托车匆匆赶过去。经过仔细询问，发现这果然是一场非正规渠道的营销套路——老人们一旦登记了个人信息，不仅领不到所谓的“免费手机”，还可能泄露个人隐私、遭受财产损失。

高世超耐心地给现场的老人们讲解诈骗套路，普及防骗知识，还联系了村委会，提醒全村老人提高警惕。事后，王大爷逢人就夸：“有小高在，我们心里就踏实！有他把关，骗子都得绕着我们沙坝走！”

渐渐地，老人们还自发当起了高世超的“情报员”。谁家来了陌生业务员，哪户接到了可疑电话，他们都会第一时间打电话告诉高世超。这个小小的“情报网”，筑起了一道守护老人财产安全的防线，也体现出人们对高世超最深的信赖。

老人不会操作视频通话，他一遍一遍地教，直到教会为止

作为云南移动智慧家庭工程师，高世超面对老人们最关心的话费、流量问题，从不敷衍。他掏出账单，一字一句解释：“阿姨，您看，这个月您用了多少流量，打了多少分钟电话，每一分钱花在哪儿，都一清二楚。”

有一件事，高世超至今记忆犹新。那天，他正在片区检修线路，远远就看见七十多岁的李奶奶坐在家门口抹眼泪。他立刻停下脚步上前询问，才知道李奶奶和外地的儿子约好通过视频看孙子。可李奶奶摆弄了半天，怎么也打不开视频通话，急得手足无措。

高世超没有丝毫犹豫，拉过一张小板凳坐在李奶奶身边，小心翼翼地把老人的老年机捧在手里，一步一步演示，一遍一遍讲解：“您看，点这个绿色的按钮是接通，这里滑动一下就能切换摄像头，想跟孙子说话，对着手机大声讲就好。”

高世超一边教，李奶奶一边学，一遍不行就讲两遍，两遍不行就讲三遍，直到讲第三次，手机屏幕那头终于出现了儿子和孙子的笑脸。李奶奶瞬间破涕为笑，握着高世超的手一个劲儿道谢。高世超只是笑着摆摆手，轻声说：“奶奶，别客气，下次不会操作，随时给我打电话，我随叫随到。”

用科技传递温暖，用服务守护烟火人间

如今，四年过去，高世超依然每天穿行在沙坝的村巷之间。风吹日晒，让他的皮肤变得黝黑；常年奔波，让他的衣角总沾着尘土，但他的脚步，始终坚定而有力量。

他常说，作为云南移动智慧家庭工程师，他的职责不仅是保障每一户家庭的网络畅通，更是用专业和温情，帮老人们跨越“数字鸿沟”，守护好他们的亲情与安心。服务的意义，从来不在于口号有多响亮，而在于能不能真正帮到人们，能不能用一点点耐心、一点点善意，温暖某个人的一整天。

傍晚的沙坝村，炊烟袅袅。高世超检修完最后一户人家的网络后，跨上摩托车准备离开。后视镜里，他看见老人正站在门口，朝他挥着手，直到他的身影消失在村道的转弯处。摩托车的引擎声，渐渐融入了山村的夜晚，成为老人们心中最踏实的背景音。

在这片土地上，还有无数像高世超一样的云南移动智慧家庭工程师。他们扎根基层，奔走在大街小巷、乡村田野，用专业的技术、贴心的服务，守护着每一个家庭的通信畅通，传递着一份份温暖与牵挂。

一份坚守，一份温情；心级服务，不负信赖。云南移动，始终与你相伴，用科技传递温暖，用服务守护烟火人间。

本报记者 龚楚童
通讯员 胡悦 杨清宇