

“  
我认为自己代表了电信的形象。客户是带着问题来的，我会让他们满意而归。  
”



中国电信上海公司崇明局销售组织与现场管理员·邱莉娜

## 邱莉娜： 小岛上的电信人

10月16日上午，上海市出席党的十九大代表乘坐“复兴号”高铁前往北京，正式开启他们的“十九大时间”。

出发时，中国电信上海公司崇明局销售组织与现场管理员邱莉娜代表，忍不住向身边人分享自己对孩子的一句“私房话”。清晨出门前，38岁的她俯身向熟睡的儿子耳语：“照顾好自己，妈妈要去参与一件伟大的事。”

作为上海电信在一线员工中产生的第一位全国党代表，邱莉娜深感荣幸，但在这份荣誉背后，更多的是沉甸甸的责任。

### 一个人的营业厅，9年“零投诉”

邱莉娜在上海电信工作是从横沙岛的营业厅开始的。对于很多上海人而言，52平方公里的横沙岛是一个陌生又遥远的地

方，而这正是邱莉娜的家乡。2003年，24岁的邱莉娜成为上海电信宝山局的一员，当时的横沙岛还属于宝山区。由于横沙岛人口不足4万，业务量相比其他区域要小得多，因此横沙岛的电信营业厅只配备了一名营业员。这也让很多人并不愿意到横沙岛工作。

为了照顾横沙岛上的父母，邱莉娜申请去横沙岛的电信营业厅工作，这一待就是9年。她清晰记得刚上班那会儿，横沙岛连红绿灯都没有。

作为小岛上唯一的电信营业员，邱莉娜每天要在60平方米左右的营业厅从早忙到晚——既是大厅经理也是清洁工，上上下下里里外外，业务受理、投诉处理、环境卫生都是她自己来。“连去洗手间都要跑着去，值钱的东西全都锁到保险箱中。最忙的时候一个人每天要办理100多个业务，需要父母给我送饭。”