

按照规定，邱莉娜每天八点上班、五点下班，中午有一个半小时的吃饭时间。但由于面对横沙岛上大约 8000 名固定电话用户和 4000 名宽带业务用户，加班就成为邱莉娜的工作常态。据她回忆，最忙的时候可能是上海电信推广小灵通手机那一年。

“过年前我要做 750 个小灵通，只有三周时间。从收集所有客户的资料、建立档案，到受理业务，给每一个小灵通插卡、激活，一个个教客户怎么使用、解释资费。那段时间，每天都是晚上十一二点才回家。”

2005 年，横沙岛和长兴岛一并划入崇明管辖。横沙岛的电信业务也划归到上海电信崇明局管理。由于崇明局力求生态岛绿色环保取消了邮寄纸质账单，因此当时的系统默认横沙岛业务也是如此。邱莉娜立刻向领导汇报了这件事。“横沙岛的用户习惯是收到账单再来营业厅缴费，突然一下子取消纸质账单，没有过渡，他们不适应。”由于更改系统设置需要一定时间，

由于横沙岛交通不便，很多在崇明本岛举行的业务培训，邱莉娜都无法到现场参加。但让大家意外的是，她对很多新业务的熟悉程度都远胜于现场学习过的人。“我的方法其实很简单，给自己施压，主动自学，有不懂的就打区局市场处的电话问，问到懂为止。也许你会说，电信这么多业务，真正能在郊区营业厅用到的不到 60%，为什么要这么较真？但我想的是：不知道用户会来询问哪些业务，我不能当着用户的面一边查一边解答，让用户产生一种不专业的感受。”

2012 年对于邱莉娜而言是收获颇丰的一年——考出了高级业务员资质，这和营业员是两个完全不同的领域；成为电信正式员工后被调到长兴岛管理两个营业厅，成长为厅经理，管理近十个人；成立了以她名字命名的工作室，开始给其他电信营业员做培训。也在这一年，邱莉娜正式加入中国共产党。

为了让自己培训他人时更加专业，工作繁忙的邱莉娜又抽

从一名营业员到现在的十九大党代表，这其中饱含了我一路走来始终抱定的“立足本职、一切用心，办法总比困难多”的信念。即使获得了全国五一劳动奖章、上海市劳模等诸多荣誉，但初心未改。

邱莉娜想自己在等待时是不是也可以在自己能力范围内做点什么呢？她用了最笨的方法——人工修改。“那段日子我一空下来就进入电脑一个一个修改，每天改到哪里就用笔记下来，第二天上班接着改。”这一额外工作也让她摸清了横沙岛一万两千个电信用户的情况。

当被问及 9 年“零投诉”的秘诀是什么，邱莉娜如此回答：“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。遇到难以解决的问题，我会协调解决；不是我的权限范围的业务，我自己会打电话给前后端人员，各个部门的同事都很配合我。”

从基层外包工到金牌培训师

由于自己不是全日制大学本科毕业，刚进入上海电信工作时，邱莉娜的身份是外包人员，每个月的收入只有一千多元。但电信给了邱莉娜不断学习和提升自己业务水平的机会，邱莉娜也凭着自己的认真和执着成为“问不倒”的电信营业员。

空去考了国家二级企业培训师。2014 年去崇明岛工作后，她的业务涉及崇明岛上 25 家电信营业厅。“这就像一个项目，我要把这 25 个营业厅支撑、辅导好，就又读了 PMP（项目管理资格认证）。”为了更好发挥一个党员的先进性，邱莉娜和团队相继推出了《营业服务手册》《邱莉娜销售四步法》《门店销售规范带教化》等营业员规范操作手册，这些手册都是从营业员日常工作碰到的各种问题中总结而来，非常实用，也让邱莉娜把自己的服务经验更好地在上海电信内部传播。

如今，邱莉娜家在宝山区，上班在崇明南门，每天上下班的主要交通工具就是轮渡船。上下班路上，她总会提一个布袋，里面装满了书：和业务相关的书，也有学习党的理论的书，这让邱莉娜得到不断充实和提升。邱莉娜表示，自己的目标是在明年考经济师，2020 年拿下业务员高级技师的资质。

对于今天的成就，邱莉娜表示：“从一名营业员到现在的十九大党代表，这其中饱含了我一路走来始终抱定的‘立足本职、一切用心，办法总比困难多’的信念。即使获得了全国五一劳动奖章、上海市劳模等诸多荣誉，但初心未改。”（记者 | 金姬 实习生 | 吴遇利）