

郭春梅出生后不久便被查出患有肌肉萎缩症。今年 36 岁的她体重仅 25 公斤，肢体唯一能动的只有一根食指——

“一根手指”撑起的人生

本报记者 钱冀敏 本报通讯员 崔晓萌 摄影报道

郭春梅是名普通的客服人员，但隐身在电脑背后的她又很不普通。

郭春梅只有 25 公斤重，她的肢体唯一能动的只有右手食指。

不幸

郭春梅家住华北油田任丘矿区，1985 年出生在一个普通的石油工人家庭。

她出生后没多久就被查出患有先天性进行性脊髓肌肉萎缩症。由于从小患病，郭春梅连坐着都需要倚靠着东西才能撑住身体，她无法像其他孩子一样去上学。

小时候，郭春梅有限的识字量主要来自电视。后来她的妈妈李秀红在辅导她的小表妹学拼音时，郭春梅就坐在一边“偷偷地”跟着学。

郭春梅学会了拼音。后来，她让妈妈买来一些带拼音的书，读书的书多了，她认识的字也越来越多。

郭春梅没有因为身体的原因放弃学习，她如饥似渴地读书，尤其喜欢读历史和诗词方面的书籍。她还尝试用诗歌的形式记录自己的感受和心情。

2003 年，郭春梅反复央求，妈妈终于给她买了一台二手电脑。从那时起，电脑打开了郭春梅通往外界的一扇窗，她渐渐学会了打字、上网……在网上，郭春梅学习古体诗词创作要领，请网友指点写作技巧。

郭春梅还自学绘画，家中的小猫、树上的小鸟、门前的花卉、书中的仕女……她都画得惟妙惟肖。

看到郭春梅聪明好学，还能吟诗作画，亲朋好友们都称她为“小才女”。

第一笔收入

随着年龄增长，郭春梅的病情不断加重，除了大脑依然活跃外，唯一能动的只有右手食指。

为了减轻家里的负担，2013 年 10 月，已经能熟练运用电脑的郭春梅应聘成为一家服装网店的客服人员。

“这件真丝衣服透不透？材质是什么？”做网店客服人员并不容易，碰到这样的行家顾客，郭春梅一下就被难住了。

网店客服人员不仅要维护网店，还需要了解服装流行趋势，向买家推荐、介绍服装。

郭春梅从小到大从来没逛过商场，她对衣服的尺码、面料等不了解。一个月下来，她的业绩是所有客服人员中最差的。网店老板得知她的情况后，就帮她找了很多时尚服装电子杂志和时装视频。

就这样，郭春梅没有气馁，一点点从最基础的知识学起，从尺码到面料再到给顾客推荐产品的技巧等，她用心学习总结。她每天发工作时的聊天记录给



郭春梅用“一根手指”撑起人生

资深的客服人员看，请对方指出她出现的问题。

郭春梅还报名参加了网络培训班。从菜鸟班到主管班，郭春梅的努力和进步得到了培训老师的赞赏。培训老师经常以她为榜样鼓励其他学员认真学习。

郭春梅说：“开始做网店客服人员确实碰到了很多困难，但是我没有放弃，一次不行就再学，直到学会为止。我从心里愿意学，愿意做，所有的困难也就没那么难了。”

郭春梅终于凭自己的努力，拿到了薪酬。她用自己挣的第一笔钱给妈妈买了一双软底皮鞋。“真是没想到，我花上闺女赚的钱了。”当时，她的妈妈感动得流下了眼泪。

挨骂

做网店客服人员难免被骂。郭春梅回忆说，有一次，一位顾客买了一条裤子，穿上以后裤线歪。顾客申请售后服务，一上来就在聊天页面上骂骂咧咧。

网店客服人员的售后原则是能补偿就不退换，能换就不退，如果协商不成最后才考虑退货。

郭春梅试着问顾客：“非常抱歉，仓库疏忽了，没有检查好，您看给您补偿 3 元可以吗？”

顾客表示，这条裤子没法穿出去。

郭春梅仔细看了照片也觉得不能穿，就回复说，可以给他换一条，但是顾客不同意，坚持要求再补发一条。郭春梅请示网店老板。网店老板回复说，如果顾客不愿把裤子寄回来，就不能调换，但是补偿可以加到 5 元。

郭春梅按照老板的意思回复顾客。顾客还是不同意，坚持



热爱生活

要求店家再寄一条裤子给他。僵持不下，顾客接连说了很多脏话。

郭春梅感到很委屈，她说，其实她也能理解顾客当时的心情，如果衣服没有问题也不会这样的。但无论如何，骂人是不对的。最终，她通过积极向老板争取，为那位顾客又补发了一条裤子。

郭春梅遇到了各种各样的顾客，有的顾客会把对商品、物流等方面的不满，一股脑撒到客服人员身上。郭春梅说，作为客

服人员也要在被骂中不断成长。

“小郭老师”

一次，郭春梅的公司要在客服里评选“雷锋”，公司的小伙伴都不约而同把票投给了她。郭春梅得知获奖的是自己感到很惊讶。小伙伴都表示，平时遇到问题在工作群里问，郭春梅总是非常耐心地给他们讲解。

郭春梅说，这次评选，公司还送了奖品给她，让她很受鼓

舞。

郭春梅的努力得到了大家的认可，她也从一名普通网店客服人员成长成为一名主管客服。

积累了多年客服经验，有老师鼓励郭春梅，可以尝试做讲师了。2020 年 3 月，郭春梅第一次作为讲师给新客服人员培训。

说起第一次做讲师的经历，郭春梅说：“老师提前告诉我，对着电脑讲，看不到那么多人，不用紧张。”

郭春梅也希望突破一下自己。可真的要讲课了，郭春梅还是紧张到冒汗、心慌，出现了低血糖症状，课前还吃了一块巧克力。

“第一次上课时对着 PPT 教材讲，脑子一片空白，下课后我都不知道自己讲了啥。”郭春梅说。

老师随堂听完课，告诉郭春梅，PPT 要多更换页面，不然听课的同学时间长了就会精神不集中。课上还要再多一些互动问题，这样同学们就不会“溜号”。

郭春梅用心总结教训，渐渐地讲起课来游刃有余。“售前接待”“售后处理”“天猫规则”“支付与优惠”……郭春梅精心准备了一系列课程，成了厉害的“小郭老师”。

“有用”的感觉真好

郭春梅每天只能靠胳膊肘支撑，用右手食指打字。胳膊肘支撑时间久了，褥疮就会犯。她时常会强忍疼痛为顾客处理问题。

现在，她的胳膊肘上还有一块大大的伤疤始终无法愈合。郭春梅说，疼痛、委屈，这些苦都不算什么。

从一名普通网店客服人员到主管客服，再到客服讲师，郭春梅用“一根手指”撑起了自己的人生。不仅如此，她还尽己所能帮助残疾朋友。“虽然挣钱不多，但对残疾人来说，也是一种证明自己存在价值的方式。”郭春梅说。

在积攒了丰富的工作经验后，郭春梅积极帮助残疾朋友，推荐并帮助他们成为网店客服人员，使他们也能够自食其力。

几年来，她已经先后帮助了 10 多名残疾朋友。

家住广东的小河是一名长年卧床的残疾朋友，在郭春梅的帮助下成为一名网店客服人员。他拿到工资后，专门买了一个水杯，作为礼物邮寄给郭春梅。还有患侏儒症的娟子，在工作、生活上都得到过郭春梅的热心帮助，现在两人已经成了无话不谈的闺蜜……

“以前我都是接受别人的帮助，我的电脑是妈妈的几个朋友凑钱给我买的，我的轮椅是任丘市残联资助的，这些帮助让我感到温暖、幸福。现在我也能帮助别人了，这种感觉真好。”郭春梅觉得自己越来越“有用”了，这是她最自豪的事。