

7.21特大暴雨灾害中民生信用卡中心服务客户纪实

7月21日，北京市气象台发布自建立天气预警制度以来的首个暴雨橙色预警，20个小时里，整个城区的降雨量达到212毫米，这是61年以来北京市遭受最大暴雨袭击。暴雨肆虐下，首都机场航班全部取消，北京城区多处严重积水，造成大量还在行驶中汽车抛锚。

14:30，民生信用卡客服中心的电话逐渐多了起来。大多数客户致电都是请求免费道路救援或因滞留机场寻求帮助，急切的客户在风雨中不断重复来电……民生钻石卡持卡人武先生介绍当天的情况时难掩激动之情：“本来我已不再抱任何希望，当时市内交通都已瘫痪，救援车辆如何能赶到？但民生信用卡中心派出的救援车硬是克服了众多困难，在雨中艰难行进了五个小时，于22日凌晨2点抵达了出事地点。通过妥善检修安排，受损的汽车重要部件得以更换与保险索赔，将我的损失降至最低。”

17:00，客服中心到了白班与晚班的交接时间，接班的员工不顾个人安危，冒着暴雨，沿着科丰桥下最深到达胸部的积水，准时到岗。下班的员工主动加班，应对越来越多的客户来电。截止目前，民生信用卡发卡量超过了1400万张，其中白金钻石卡超过了100万张。客户在危难之时首先想到了一张小小的信用卡，这莫大信任的产生绝非一朝一夕。

22:00刚过，首都机场贵宾厅不堪重负，要求停留已超过3小时的旅客离开。民生信用卡由于拥有国内众多机场专享贵宾厅，通过与机场交涉，民生信用卡持卡人休息未受任何影响，客户坐在舒服的沙发上享用各种食物和饮品，静静地等待航班信息，度过了温暖的航延时光。而民生信用卡的众多工作人员依旧还在忙碌着。

民生银行信用卡中心党委书记、总裁杨科认为：“一场暴雨不但没有冲淡银行与客户间的情谊，反而激发了我们的责任意识，民生信用卡中心一向秉承“以客为尊”的服务理念，这种职业操守早已根植于我中心每个党员、每个员工内心里，并转化为实践“北京精神”的闪光力量。”

