

年初四上午10点，记者来到浦发银行信用卡客服中心，办公楼被红红火火的灯笼门帘装饰得颇有年味。春节长假，信用卡露脸频繁，浦发信用卡中心的客服人员则全年无休，提供24小时的服务。

浦发信用卡客服中心内清一色的年轻人，头戴耳机，眼盯屏幕，一边和客户通话，一边飞快地在键盘上输入。值班组长的大屏幕上显示，当天来电量已经接近800通，而且数字还在不停地攀升。

记者也戴上耳机体验了一把。笃，笃，电话响了两声之后，客服人员李星接通来电。这位客户要办理消费分期付款，李星迅速在电脑上调出预制的Excel表格，将用户的分期总额输入公式，立刻计算出分12期还款的每月还款额、手续费和利息。这个金额您可以接受吗？请您注意，一旦确定分期就不能更改了。分期金额将会占用您每月的信用额度。李星耐心地将分期付款的注意事项一一提示给客户，得到客户确认后，才为其进行分期操作。这通电话结束后，几乎没有任何间隙，李星又接通了下一个来电

客服人员的工作时间有15种班次，每个班次工作9小时，除了1小时吃饭时间外，其余8小时有90%以上的时间是在通话中度过，即使节假日也是如此，每天要接听上百个来电。

在前不久的世博服务评比中，特意设置了12名最受委屈奖，奖励那些在投诉处理中受了委屈的客服人员。李星说：我很喜欢现在的工作，可以让我接触到不同的人，培养耐心。能帮客户解决问题，特别有成就感！