

每位持卡人都享受过信用卡客服的服务，殊不知，这些耐心周到的客服人员，有些竟是残障人士。近日，融360了解到，光大银行武汉信用卡客户每2人中就有1人接受过他们的服务，每6个网银用户，就有1人是他们办理。入职至今，他们共服务过160万人次，还通过为客户办理信用卡账单分期，既解决了客户资金的燃眉之急，也为银行带来了240多万元的手续费收入。

### 残障同胞在银行闯出一片天

24岁的郭堃手部残疾，此前在工作、生活的过程中没少受到歧视。但在去年，他的生活有了转机。

“我们去年找到湖北省残联，提出了我们想引进残障人客服，以为残障人就业提供机会、提供岗位的想法，省残联非常支持。”光大银行电子银行部客户满意中心（武汉）负责人介绍，“省残联为我们推荐了合适的残障人，经过笔试、面试和系统培训，最终正式走上工作岗位。”

郭堃坐在电脑前，带着话务耳机，一直在微笑，左手的西服袖子稍长，可以挡住有些红肿的手指，远看与常人无异。银行工作后，他不仅谈了女朋友，还变成了朋友间的“活跃分子”，每天8小时之外，经常组织大家聚餐K歌。

据了解，银行希望更多的残障人享受就业的机会，实现平等就业。今年12月，光大银行将再次引进残障人客服。

### 【融360点评】

光大银行心系弱势群体，为残障同胞提供有尊严、能够实现自我价值的工作，小融要为他们点一百个赞！此外，小融也要提醒广大卡友，在与客服沟通的过程中，如果有难以解决的问题，不要与客服争执，因为这样只会让双方在情绪上失控，并不利于问题的解决。咨询前也尽量理清自己的思路和要问的问题，也会有助于沟通。

。

附：最快打进银行人工客服的方式

