





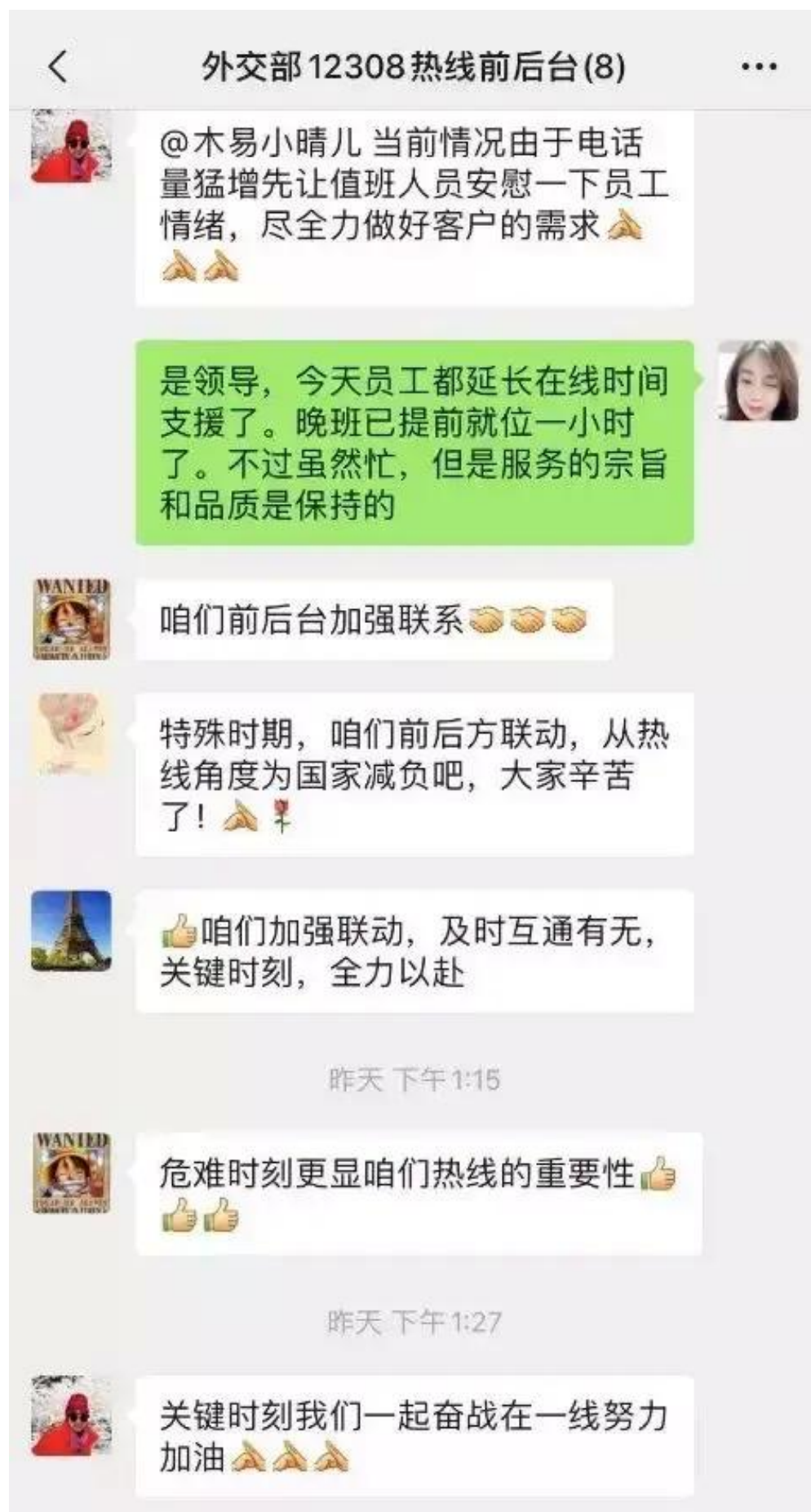


● 战“疫”不分国界，迎战践行“公益为民”承诺

新型冠状病毒肺炎爆发，逐步向海外蔓延，美国、日本、新加坡等陆续出现确诊病例，多国采取航班管制和停飞等紧急出入境措施，全球华人对疫情发展呈现前所未有的关注。1月23日，外交部和新华社连续发布疫情提醒，民生银行信用卡中心代建代维的“外交部12308热线”疫情咨询和求助来电迅速攀升，民生信用卡客服人，经受着外交部12308热线服务压力陡增的严峻考验。

为缓解接线压力，客服部迅速启动三级备援机制，协调备援力量，及时补充接线人力，确保外交部12308热线平稳运行。

在境外有疑似肺炎症状，该怎么办？在境外的旅行团里遇到类似症状，该怎么办？签证到期却因疫情航班取消，该怎么办？因疫情影响在当地国家被拒绝入境，该怎么办？面对数以千计来电人的焦虑及期盼，负责外交部12308热线接线服务的民生信用卡客服人，耐心倾听，热心解答，及时将来电案情传递给外交部领保中心，帮助外交部领保中心第一时间获得前线接线人员的声音，协调驻外使领馆跟进处理，获得了求助者的认可和感谢。



新型冠状病毒肺炎疫情终将得到遏制。但未来一段时间，迎战疫情的战斗还将继续。疫情面前，责任重于泰山。民生信用卡客服人将不畏艰险，始终坚持以客户为中心，提升客户服务体验，确保服务通畅。在这特殊时期，无论海角天涯，民生信用卡客服人，将始终与广大同胞站在一起，信任长在，共克时艰。

爱与责任，民生银行95568远程银行24小时在守护

2020年1月23日新型冠状病毒肺炎疫情严峻，武汉市发布了关闭离汉通道和暂停公共交通的通知，运营管理部武汉运营中心第一时间关闭。党委书记、行长郑万春和党委副书记、副行长陈琼高度重视，要求总行运营管理部做好预案，在关怀员工的同时，要全力保障95568远程服务的正常运行。运营管理部迅速召开全体中高管疫情应急工作会议，明确了“将员工安全放在首位”、“保障运营业务正常运行”、“优先保障95568客户服务”三项原则，根据疫情管控要求及时调整95568远程银行服务应急预案，协调备份服务资源，全力保证客户远程服务需求和员工安全。

严格防护，将员工安全放在首位

武汉运营中心及时响应政府号召，在同业中率先完成停运，有序组织员工撤离职场，阻断病情传播的可能。郑州运营中心、贵阳运营中心（筹）在统一部署下，迅速成立以中心一把手任组长的疫情应急专项小组，分散员工工位做好隔离防护，严格一天两次体温监测，每日全面消毒职场和办公用品，解决值班员工用餐、住宿和交通安全等问题，每日统计员工健康、在岗及返岗情况。各项工作责任到人，全力保障员工安全。



爱与责任，共同坚守服务使命

来势凶猛的疫情犹如一场没有硝烟的战争，考验着民生人的责任与担当。武汉运营中心的停运，意味着95568远程银行将减少一半人力，这给郑州运营中心和还在筹备期的贵阳运营中心带来了巨大的压力。应急预案一启动，各级备援人员快速到位。没有誓师大会，没有请战书，是爱与责任，让郑州运营中心、贵阳运营中心（筹）149名员工主动放弃春节假期与家人团聚，返回工作岗位，是爱与责任，让他们在小家与大家、小爱与大爱中义无反顾选择了后者，用行动诠释95568远程银行对客户的承诺，用担当诠释95568远程银行的温暖。

