96688是甘肃农信客户服务热线，她承担着为甘肃农信广大客户提供业务咨询、在线服务的神圣职责。面对新一轮新冠疫情带来的冲击，96688客服中心20多名80后、90后客服员工，24小时坚守工作岗位，以热情周到的服务适时为客户答疑释惑，引导客户利用手机银行、智能机具等线上途径办理金融业务，确保疫情期间金融服务无“隔离”、不断档，充分践行服务疫情防控社会责任。

疫情就是命令，“电话”就是阵地。本轮疫情爆发以来，面对部分网点暂停营业带来的话务量激增和被管控人员无法到岗的双重压力，客服中心根据疫情防控形势，迅速调整坐席班次，组织精兵强将保障客户服务。

“我是党员，我接第一班”“我参加了上轮抗疫值守，质检我来干”，一张张青春靓丽且满含坚毅的脸庞，迅速构筑起客服中心党支部坚强的抗疫堡垒。随着疫情管控的持续深入，无法正常营业的网点不断增多，客户电话咨询量在7月16日达到了峰值，此起彼伏的电话铃声响彻整个客服坐席，面对当日近万次的客户呼入量，夜班轮休人员也整装上阵，全员投入密集而紧张的客户服务之中。

“您好，这里是甘肃农信96688客服中心，很高兴为您服务……疫情期间请您做好防护，尽量使用网上银行办理业务!”“我是外地医护人员，在兰州参加抗疫，急需转笔账，出门着急没带银行卡……”“您好，感谢您来兰支援抗疫，我帮您做个数据维护，您可以直接通过手机号进行快捷转账……”紧张有序的工作节奏，如同置身一场大战役的前线指挥部。

7月21日是银行结息日，由于疫情管控而无法办理网点结息的客户集中电话咨询，客服中心提前调度，调配熟悉信贷业务的骨干力量迎接第二波“来电洪峰”，经过连续3昼夜的持续奋战，妥善解决了所有来电客户线上业务需求。

近半月的闭环管理
，逼仄的起居环境，持续高强度的工作，使这些80后、90后姑娘们承受的心理压力和身体负荷与日俱增。客服中心充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，通过增设党员先锋岗，开展主
题党日活动，重温入党誓词
，开展谈心谈话，进行心理辅导，加强后勤保障等措施为大家激发信心、提振士气。支委们还利用轮休时间，在办公桌上和面剁馅，为值守人员奉献了“一杯”爱心饺子，激励在岗员工凝心聚力，共克时艰，以执着的信念和默默的坚守，为疫情防控和金融服务彰显青春担当、贡献青春力量。(王彬)