

厅堂内外的那些暖心事

招商银行济宁分行温馨服务纪实

记者 张夫稳
通讯员 王海涛 丁超

服务是银行永恒的主题，厅堂内外的一件件实事，让服务和温暖延伸到客户心里。在招商银行济宁分行，有一群可爱的银行人，他们工作在一线，用最真诚的微笑，最专业的技能，最暖心的服务，迎来送往每一位客户，他们用无数小事筑起招商银行的“温暖”形象，让温馨常驻客户心间。在招商银行济宁分行的下辖网点，总有温暖的故事发生。



卡，否则无法发放社保金。他母亲的社保卡由招行乌鲁木齐分行签发，由于老人在家不慎摔伤了腰行动不便，郑先生便走进邹城支行询问能否异地代办。

客户遇到难题，如何解决？

邹城支行坚持“有解”思维，大堂主管曹金通过员热线咨询社保卡异地激活问题，随后又和乌鲁木齐分行营业部取得联系，仔细询问社保卡激活属地要求。了解清楚后，经过全面评估，支行决定为客户提供上门服务。

8月8日，虽值立秋，天气依然炎热，大堂主管和市场经理按约定准时到达郑先生家中。市场经理耐心解释，指导业务办理流程，重置密码完成激活，并帮老人修改了预留电话、下载了手机银行。

“叮”的一声，手机银行第一笔100元资金转账顺利完成，郑先生和他母亲均如释重负。邹城支行积极响应，难题迎刃而解，贴心服务收获母子俩频频点赞。“为客户多想一点，让客户少跑一点”，树牢“有解”思维，从实际需求入手切实为群众、客户排忧解难。

现金业务

“我给您换成最新的钱”

7月末的一天午后，室外天气闷热，招行济宁兖州支行厅堂里客户渐渐少了下来。一位满头大汗的老人急匆匆奔进大厅，径直走向柜台，焦急询问，“闺女，

您下班了嘛，俺着急取钱，能不能通融通融，给我把钱取了，这钱急用。”

老人看上去70多岁，背驼得厉害，浅灰色的上衣被汗水沁湿了一大片。“我们中午不下班，您先请坐，我现在给您取钱。”看着老人满头大汗，网点柜员张楠轻声安抚老人。“闺女，我这出了一身汗，味道不好闻，换个男同志吧。”老人一边用手背擦拭额头的汗水，一边向后退了退，面露羞涩，坚持不肯坐下。

这时，大堂经理端来一杯温水，“别着急大爷，您先喝口水，这儿有纸巾，擦擦汗吧。”老人接过纸杯放在柜台，顾不得擦汗，小心翼翼掏出一张崭新的银行卡递给张楠。得知自己拿错了银行卡，老人反复看了几遍，颓然低下头，“岁数大了，不中用了，这可怎么办好，孩子还等着这钱娶媳妇呐……”一边说着，老人便挪步要离去，一脸沮丧。

张楠赶紧喊住老人，再三确认取款用途后，通知大堂经理协助老人在ATM机办理了跨行取款。正午天热没顾客，老人从集市上收摊匆忙赶来，取钱给孙子结婚用，1万多元钱是他赶集卖葡萄积攒很久的辛苦钱。“办喜事要用新钱，喜庆，我给您换成最新的钱。”拿着崭新的钱，老人喜笑颜开。

走出网点不久，老人手里拎着一兜葡萄折返，“闺女，自家种的葡萄，不好看但是可甜了，你

们都尝尝，今天太谢谢你们了，不然还得跑回镇上，啥事都耽误了，给取的钱还这么新。”

“知道银行有规定，不让你们犯错误，我放在柜台外面，你们不算收。”话音未落，老人匆匆跑出网点大厅。看着这份珍贵的“礼物”，张楠和同事们感动不已。

服务，是多说一句话，是多一份提醒，有了这句提醒，一位老人可以少奔波几小时，多做一件小事可以让他人省时省事，满心欢喜。

现场服务 保安也是服务代言人

招商银行济宁曲阜支行，坐落在东方圣城的核心位置，客户对于曲阜支行的印象除了暖暖的招银红，还有薛广军温暖真诚的笑容。薛广军，曲阜支行一名普通的保安，提到他，银行员工和客户都会嘴角上扬，赞一声：暖男，可以说，他是曲阜支行的微笑代言人。

客户走进网点，第一眼看到的都是薛广军满脸的笑容，遇到老人、孕妇、手拎重物或者抱着孩子的客户，他都会上前一步，为他们拉开大门，简单的一个举动开启美好的招行服务之旅。

在厅堂内外进行日常巡视时，除了对网点安全的关注，他还对客户留心观察，细心揣摩，用心帮助，随时为客户解决困难。遇到停车不熟练的客户，他随时走出去指挥引导，车位不足

时，他热心告知距行最近的公共停车区，有客户随意停靠电动车，他耐心劝导。很多网点因停车而引发争执和投诉，在曲阜支行从未发生过。

夏天的雨说来就来，有的客户在网点办完业务时发现下雨了，薛广军会打着伞把客户送到车上，有客户到网点门口，雨太大无法下车，他雨中为客户指引停车后，至车前给客户打着伞迎进厅堂，雨水打湿了他的衣服，却未淋湿客户分毫。

今年7月的一天，付先生走进曲阜支行网点，为薛广军送来一面锦旗。原来，付先生是支行附近某餐饮公司老板，他的爱犬拉布拉多前一日走失，薛广军在支行门前发现惊慌失措的小拉布拉多，赶紧收留拴在一旁，想法设法寻找主人，当天晚上更是把小狗带回自己家好好收留。

付先生寻回爱犬，十分感动，不仅送来锦旗感谢，还安排单位会计专门开立对公结算账户和工资代发业务，成为曲阜支行的忠实客户。

在客户家，在厅堂里，在风雨中……网点大厅内外，济宁招行人的服务一直在延伸。招商银行济宁分行坚持把解决百姓急难愁盼问题作为责任与担当，用细心、贴心、暖心的服务践行金融的政治性、人民性、普惠性，“老百姓的金融需求在哪里，服务就延伸到哪里”，持续擦亮招商银行金融服务的金字招牌。

招商银行济宁分行

金融知识进社区，便民利民暖人心



本报济宁9月26日讯（通讯员 黄浩生）9月15日，招商银行济宁分行联合属地渔山派出所、西门社区，共同开展“金融知识进社区”宣传活动，向社区群众普及基础金融知识，提高居民识别和防范风险的能力。

为确保本次金融知识宣传活动成效，招商银行济宁分行综合管理部、运营管理部、风险管理部等多部门组织专人将金融知识直接送到消费者家门口，聚焦“一老一新”等重点群体，有针对性地开展金融知识宣传，提升金融服务质效，增强消费者满意度。活动中，银行工作人员在人流量较大的社区广场布设社区服务点，设置宣传台，悬挂存款保险、反电信诈骗、反洗钱等主题宣传标语横幅，营造宣传氛围。结合居民特点，现场发放金融知识宣传折页，重点讲解存款保险、反洗钱、反假货币、征信不可修复、防范电信诈骗、抵制非法集资等与金融消费者权益密切相关的金融知识，提醒社区群众出租出借个人账户、提供本人账户为他人办理转账、汇款和取现等行为存在风险隐患，提示大家日常生活中要保护好个人的账户信息，以浅显易懂的方式解答居民疑问，获得一致好评。

属地派出所的民警则向社区居民普及相关法律、法规，细致讲解打击非法集资、防赌反诈、反恐、反腐、禁毒等与广大人民群众利益密切相关的典型案例，以案说法，警示金融违法犯罪活动危

害，增强人民群众对洗钱、电诈犯罪活动的警惕性、鉴别力。

此次金融知识进社区活动，得到社区居民的普遍认可和广泛好评，为帮助“一老一新”等重点群体解决数字鸿沟问题，提升金融消费风险意识，远离非法金融活动侵害等起到了关键指导性作用。下一步，招商银行济宁分行将扎实推进金融消费者权益保护宣传工作，持续开展金融知识进企业、进校园，扩大宣传覆盖面，同时立足厅堂阵地优势，利用厅堂宣传栏、公众教育区、LED显示屏、微信公众号等多种渠道，不断加大金融知识宣传普及，提升消费者金融素养，提供更加便捷、温馨的金融服务，保护消费者合法权益，积极营造和谐健康的金融环境。