

招商银行济宁分行牢固树立“客户至上、服务至诚”的服务理念，用心关注客户需求，优化服务流程，以暖心行动关爱老人、践行社会责任，做“有温度的银行”。

打造便民温馨服务环境，招商银行济宁分行对辖属网点便民服务措施及物品进行完善升级，将服务标准与暖心服务相结合，为辖内网点配备雨伞、老花镜、点钞机、便民药箱等助老用品，方便老年人随时取用；在营业大厅门前设置无障碍通道，并在合适位置张贴无障碍服务联系电话，切实解决残障客户出入营业大厅困难；该行充分考虑老年客户等特殊群体的身体和行为特点，调整网点布局，配置爱心服务窗口应对突发情况，优化人员排班，引导老年客户优先办理业务，让老年人体验到更加贴心和便捷的服务。

提升适老化厅堂服务水平，该行定期组织开展特殊群体及适老化服务专项培训，通过集中培训、特殊客群服务培训等不断强化员工适老化服务意识和能力，细化厅堂服务管理，关注老年客户业务办理需求，为老年客户提供专人陪同服务，“进行”到“离行”全流程协助办理业务，提高老年客群业务办理效率及客户体验。

延伸特殊客群金融服务，针对老年人出行不便等特殊情况，该行辖内各网点成立了便民服务小队，对高龄、重病、伤残等行动不便无法来到网点办理业务的老年客户，工作人员可根据情况携带移动设备主动上门服务，用心传递招行温度。同时，该行组织人员走进社区、商业中心等地积极开展金融知识宣传活动，向老年人宣讲金融消费者权益保护、防范非法集资、防范电信诈骗、养老诈骗等金融知识，切实提升老年客户权责意识和风险防范意识。

下步，招商银行济宁分行将持续关注老年人金融需求，将适老化金融服务落实到实处，以实际行动践行、落实好“您身边的银行”的服务理念，不断提升客户对招行的认可度和满意度。

通讯员 毕存聪