

邮储银行泉州市温陵路支行作为“感动服务”推广网点，始终秉承“竭诚竭心竭力，让客户满意”的服务理念，针对服务流程、营销氛围、特殊场景、特殊客群四个“感动服务场景化”项目，积极拓展实施“感动服务”举措，充分调动网点工作人员的积极性，为客户提供“超预期的感动服务”。

5月26日下午，邮储银行温陵路支行的大堂经理像往常一样在厅堂迎送客户。这时一位老人家带着存折进入网点，但是苦于王大爷年纪大，进入网点后却忘记了来网点想办理的业务。大堂经理便将老人家带到柜台，并悉心接待老人。为了帮老人回忆，支行大堂经理耐心和老人交谈，最终了解到王大爷自行是为了查看自己本月退休金是否到账。此外，在交谈过程中发现王大爷的语言表达模糊不清，鉴于其年事已高，网点员工询问王大爷亲属的联系方式，希望能联系其家属带其返家，以免王大爷走失。最终网点联系上王大爷的儿子，并顺利将其带领回家。

“真的太感谢你们了，我父亲已经快90岁，还有老年痴呆的症状。我们忙着上班，他自己从家里跑出来我们也不知道，还好你们联系我了，不然他可能会走丢。”王大爷的儿子感激道。

邮储银行温陵路支行周边老社区众多，人口密集，客户群体中有许多老年人。关爱老年人，不仅是企业的责任，更是社会的共识。温陵路支行将继续坚持真诚、热心的服务态度，为广大老年客户提供更贴心、优质的服务，将“感动服务”各项举措落到实处。

来源：邮储银行