

2018年2月2日上午，一个小伙子急匆匆跑入位于政务大厅一楼的招商银行太原新晋祠路支行。

"快帮我办一张银行卡，我要出国办理手续用，出入境服务大厅说只能刷卡，麻烦你们赶紧帮我办理，谢谢！"。小伙子急切地表述了自己需要办理的业务。

大堂主管第一时间安排服务专员为客户进行办理，但由于他未携带手机，此项业务又需要手机进行认证，于是小伙子用厅堂固话与自己家人联系为其送手机。几番尝试但未打通。小伙子表示先回家看看，便离开了厅堂。

十五分钟后，大堂主管巡视厅堂时，发现一个小角落里有一个身份证，拿起一看原来是刚才那位小伙子的身份证，大堂主管想到小伙子可能会因为身份证的丢失而影响出国手续的办理，便赶紧想办法与他取得联系。首先想到的就是厅堂里他曾使用过的那部固话，但在查询并联系了最近五个拨出号码后，均未联系到其家人。于是大堂主管赶到了出入境大厅，找到工作人员帮忙查询其电话，在出入境大厅工作人员的大力协助下，终于查到了这位客户的电话，并顺利与其家人取得联系。

此时，小伙子与其家人并未发现身份证遗失，听到招行工作人员的讲述，他们非常感激。一小时后，小伙子再次来到招行，为招行员工的细心、专业和积极的态度表示赞扬，并向在场的工作人员深深地鞠了一躬，他表示回国后再来造访。

其实在银行厅堂出现客户遗失物品的情况很多，招商银行员工如此急客户所急，想客户所想，积极主动想办法，为客户避免不必要的损失的做法才是真正的“以客户为中心”。由此可见——“因您而变”不是一句口号，而是招行人每天都践行的服务理念。