



客户丢了重要文件，在机场急得团团转，他们放下手里的活，火速送到；陌生路人发病，躺在网点大堂，他们紧急送医；到中午还在办业务的客户，他们给备了小点心.....在兴业银行厦门莲花支行，暖心的故事似乎讲也讲不完。这个位处岛内莲花南路的老网点，以真诚服务为理念，与周边居民、企业，以及众多客户都成了朋友。

他们为找失主而心急

一天晚上，兴业银行莲花支行的客户经理小陈收到了一个陌生电话。电话那头的语气有点急促，详细一问，原来是对方捡到了一个钱包，里面有身份证、银行卡，还有小陈的一张名片，却没有失主的联系方式，于是，电话打到了小陈这里。

“失主肯定很着急，得赶快联系到她！”小陈一听，也跟着急了。仔细一回想，小陈判断失主应是近日来办过业务的客户，但小陈手头也没有她的电话。怎么办？小陈想起，客户的电话号码在网点应有留存。二话不说，尽管已是晚上下班时间，小陈还是赶到了网点，顺利联系上了客户陈女士，并在网点等她到来，确认失主身份后，把失物交还给了她。为此，陈女士很是感动，原本与莲花支行不熟悉的她，此后把好些业务都转到了这里来。“客户的事就是我们的事，无论是谁，我们都必须这样做。”兴业银行莲花支行行长王金兴说。说起失物招领，莲花支行还有很多“梗”。支行营业厅主任史文颜记得有一次，一位客户的电话打到了网点，询问是否看到一个文件袋。大堂工作人员一找，果然有。原来，这位客户在出差前到网点办

了业务，就往机场赶，心急火燎地把出差要用的重要文件给丢了。这时，距离客户的航班登机时间已经不远了，他再回来取文件的话，势必会误了飞机。“我们向领导汇报后，赶紧派人打了辆的士，给送到了机场。还好，没误事。”史文颜说。

很多客人都成了老朋友

“服务源自真诚，团结协作奉献！”每天晨会，兴业银行莲花支行都会响起这样的口号。

在这里，每逢临近中午交接班时段，因为担心还在排队等候的客户饿肚子，网点总会准备一些面包、豆浆之类的小点心。在这里，平均每个月都有一次，网点工作人员舍弃了节假日休息的时间，要么自组沙龙，要么参与周边社区的活动，不仅普及金融知识、法律知识，开展防骗宣传，还举办亲子活动、插花讲座等。“扎根社区，服务社区，把服务摆在第一位。为此，我们网点有了很多好朋友、忠实。”王金兴说，周边社区的老年人较多，他们不擅操作网银等，就爱跑网点来，领工资、打理闲钱等。还有，附近的台湾、香港客户也不少，在长期与网点的交往中，越走越近，时常像老朋友一样，带点小点心来慰劳工作人员们。

有一位香港客户，退休前是医生，退休后有段时间长住厦门。一次，他在电话里听出史文颜的声音不对劲，就问是不是感冒了。没想到，隔天这位客户特地带了药过来，着实把史文颜给感动了。“有时，他们闲逛也会特意绕个弯过来坐坐。有的即使没住在厦门了，遇到理财啊，金融啊等方面不了解的，还会从境外打电话过来咨询，很信任我们。”史文颜说起这些事，庆幸自己有这些人情味浓浓的老朋友。“我们的服务要发自内心的真诚，才能做得到位。服务不到位，客户对我们的态度是一面很好的镜子。”王金兴说。