

海峡导报·新福建客户端12月13日讯（记者 钟榕华 见习记者 周恩臣）“在这办业务不仅效率高，而且心情好。”“与招行结缘已经好多年。招行的服务一直以来都很温暖且细致，是一家有温度的银行。希望未来继续同行！”在招商银行厦门海天支行（简称“海天支行”）的“厦门招行成立20周年·我和小招的故事”留言墙上，各种点赞爆棚。在这个网点，不仅有齐全便利的各种软硬件设施，还有暖心周到的服务。尤其是，他们针对周边众多新市民群体所提供的特色服务，更是可圈可点。

### 雕琢细节，让服务舒心便捷

走进招商银行厦门海天支行，厅堂整洁舒适，功能区域规划有序，令人眼前一亮的还有各种智能自助设备，比如远程视频柜员机、回单打印机、智能卡库机、个人征信查询机等，为市民朋友们提供方便快捷的金融服务。

其中，回单打印机是很多人既陌生又实用的设备。办理贷款、查询工资明细等业务需要打印银行卡交易流水单的，在这台机器上就能完成。为方便市民使用，招商银行厦门海天支行专门制作了图文并茂的操作指南，从放置身份证到如何成功打印报告，一系列操作步骤一目了然。而且，网点厅堂的服务专员随时等待为客户解答疑惑。

在这里，类似的提示处处可见，在排队叫号机旁，有“柜台叫号规则提示”；在ATM旁，有“常见故障指引”；针对需要办理到期换卡的新市民，则有“业务办理小贴士”卡片，持卡人关心的各种细节问题讲得一清二楚。

“我们网点周边有大量来厦务工群体，如何为他们提供舒心便捷的服务，是我们一直努力的方向。”招商银行厦门海天支行大堂主管朱颖介绍，新市民工作繁忙，使用自助设备可以减少他们的排队等候时间，但许多人不熟悉自助设备操作的情况，网点就安排一对一指导服务，“我们的服务要做到让他们轻轻松松操作、明明白白办理。”

### 细致耐心，帮助守护“钱袋子”

招商银行厦门海天支行的用心服务还有许多。例如，他们为等候区的客人提供“等待关怀”服务，不仅准备了各种点心，饮品也是因季节变化，冬天有姜茶、枸杞红枣茶，夏天有金桔柠檬汁、酸梅汤，甚至还有制冰机，专门用于制作消暑冷饮。

帮助市民守护好“钱袋子”，也被招商银行厦门海天支行纳入重点服务范围。今年3月，租住附近的王大姐急匆匆地赶到网点，声称要和一位“网友”合伙创业开公司，需赶快向对方转账8万元作为“对公账户开户保证金”。经验丰富的网点服务专员赶紧劝阻王大姐，告诉她开立对公账户不需要保证金，而且从对方提供的公司

网站等信息，也可判断这件事情不靠谱。见王大姐还是半信半疑，服务专员又急忙联系片区民警，共同努力，帮助她避免了损失。“在金融服务一线工作，我们有责任帮助更多人把好关。”朱颖说。除了帮忙把关，招商银行厦门海天支行还将反诈防骗、金融知识宣传做到了前端。不仅在网点内设置显眼的宣传警示牌，不定期更新诈骗案例，他们还利用线上线下等各种渠道，不断延伸金融知识宣传的触角。

来源：海峡导报