

## 老人手机遗落银行 农行员工延时下班等失主

本报讯（通讯员 邹霞 张梦琪）近日，农行岱岳营业部上演了暖心的一幕，工作人员用耐心与负责的态度，赢得了客户的高度赞扬。

当天下午，一位老人来到农行岱岳营业部办理取款业务。办完业务后，老人因着急离开，不慎将随身携带的手机遗落在柜台上。网点柜员在整理柜台时发现了这部手机，立刻汇报给网点负责人。考虑到手机是老年客户的，可能不熟悉手机定位等功能，网点工作人员决定等待客户来电，同时留意是否有客户折返寻找。

时间一分一秒过去，临近网点下班时间，老人终于打来电话。电话那头，老人语气焦急，连声询问手机是否被工作人员捡到。工作人员耐心安抚老人的情绪，告知手机完好保存，让老人不要着急慢慢过来。

天色渐晚，网点早已过了下班

时间，工作人员却没有丝毫怨言，一直坚守在网点等候。当老人匆匆赶到网点，看到失而复得的手机时激动不已，紧紧握着工作人员的手连声道谢：“太谢谢你们了！这手机对我太重要了，里面存着家人的联系方式，要是丢了可就麻烦了，你们真是负责任的好员工。”工作人员笑着表示，这是应该做的，并叮嘱老人以后出门一定要保管好随身物品。次日，老人拎着一大袋苹果来到网点表示感谢，面对老人的这份心意，网点工作人员再三婉拒，可老人坚持要将苹果留下，他表示，这袋苹果承载着自己的一份心意，是对工作人员贴心服务的认可。最终，工作人员满怀感动地收下了这份沉甸甸的礼物。

长期以来，农行岱岳营业部坚持以客户为中心，用心用情为每一位客户提供优质、贴心的金融服务，用实际行动传递温暖与正能量，赢得周边居民的广泛好评。



工作人员将手机还给老人。 通讯员供图

## 2.5万元现金因保管不善发霉 银行开启绿色通道紧急“抢救”



工作人员清理残损币。 通讯员供图

本报讯（通讯员 刘亚晖 宿惠惠）近日，两位老人小心翼翼地捧着一个包裹，来到宁阳农商银行营业部大厅，焦急地向工作人员寻求帮助。

原来，老人存放在家中的2.5万元现金，因保管不善严重霉烂粘连，部分票面已模糊不清。了解该情况后，工作人员立即安抚老人情绪，耐心告知其残损人民币兑换的相关政策，同时迅速开启残损币兑换绿色通道。

由于纸币霉烂程度较高，清理和鉴别工作难度极大，工作人员小心翼翼地将粘连的纸币一张张分离，用软毛刷轻轻拂去表面的泥土和霉斑，再对照《不宜流通人民币纸币》行业标准，逐张仔细辨别票面的完整度、防伪特征等关键信

息。处理过程中，遇到难以辨认的票面，工作人员便聚在一起反复研究、核对，确保每一张残损币都能按照规定标准进行兑换。最终，经过近5个小时的细致操作，工作人员成功为两位老人兑换了2.45万元人民币。

拿着兑换的崭新纸币，两位老人连连向工作人员道谢，为他们认真负责的工作态度和贴心周到的服务点赞。

此次残损币兑换服务，不仅切实解决了老人的燃眉之急，还彰显了宁阳农商银行践行社会责任、心系百姓的服务初心。未来，该行将继续秉持“以客户为中心”的服务理念，不断提升服务质量和效率，用实际行动为广大客户提供更优质、更暖心的金融服务。

## 东平农商银行为行动不便老人提供上门服务 把优质金融服务送到客户身边

本报讯（通讯员 陈雯雯 张晓君）“真的非常感谢，你们的服务真是周到又贴心！”近日，市民唐先生对上门服务的银行工作人员表示感谢。

原来，唐先生在帮其弟弟取钱时发现弟弟的银行卡到期了，提示应该尽快更换银行卡。唐先生就到营业网点咨询，发现换卡业务必须本人持有效身份证件才能办理，但弟弟近几年身体状态不好，行动不方便。了解到客户年纪较大、出行不便但意识清醒，秉持着“以客户为中心”的原则，东平农商银

行的工作人员提出为客户提供上门服务。在约定好时间后，该行工作人员携带相关材料来到唐先生家中，向客户本人核实换卡意愿是否真实。在核实过程中，工作人员耐心、详细地向他们讲解用卡注意事项，针对近年来“养老诈骗”手段层出不穷的现象，提醒客户保护好个人信息，守护好自己的“养老钱”。

服务客户无小事，细微之处见真情，东平农商银行将继续把服务送上门，把快捷、高效、安全的优质金融服务送到客户身边。



工作人员上门为老人换卡。 通讯员供图