

民生银行武汉黄浦支行秉承“服务大众，情系民生”的服务理念，不断提升服务质量，打造暖心服务金融机构，积极做好助老、助残爱心金融服务，在保证业务风险合规及规范操作的同时，从细微处着手，积极探索助老、助残帮扶服务措施，在金融服务延伸方面下功夫，用优质贴心的服务赢得客户好评。

近日，一位腿脚不便的客户前来民生银行黄浦支行办理业务。该行服务经理第一时间协助客户通过爱心通道进入网点，并引导客户在客户等候区就坐，耐心回答客户业务办理中的问题，并利用移动运营设备陪伴式的在客户身边帮助其高效、顺畅的办理完业务。客户在离开时，对民生银行黄浦支行优质高效的服务赞不绝口。

对于老年人、残疾人等一些行动不便的客户，享受到“无障碍”的优质服务，除了民生银行员工用心专业的态度，服务硬件上的支持和保障也必不可少。民生银行武汉黄浦支行作为轻运营网点，配置了较为完备的智能化设备，工作人员利用智能设备就能面对面的将客户业务办理完成。为方便这些需要特殊关照的客户办理业务，打造无障碍服务环境，民生银行黄浦支行不仅设置了残障人士业务办理无障碍通道，营业柜台还专门设置有残障人、老年客户优先的爱心服务窗口。另外，对于日常业务办理时等待的老年人群体，该行服务经理会合理安排进行金融知识普及宣传和反诈骗案例宣讲，加大老年人群体的金融安全意识和维权理念。

民生银行武汉黄浦支行网点配备的智能化设备、无障碍通道、爱心窗口、雨伞、轮椅等一系列的硬件设施，都彰显着民生银行黄浦支行对特殊群体的关怀。民生银行武汉黄浦支行将继续探索助老、助残新模式，以便捷、周到的服务对待每一位特殊群体客户，以“服务大众 情系民生”的使命塑造以诚待人、以情动人的良好金融服务形象。（通讯员：徐燕）