迎亚运盛会 树窗口形象 展杭银风采

——杭州银行江城支行获首批杭州市文明窗口“流动红旗”



在杭州市委宣传部、市文明办联合开展的杭州市文明窗口“流动红旗”评选活动中，杭州银行积极参与，其中，江城支行成为 2022 年 4 月首批获得红旗的单位。此次专项活动以“迎亚运讲文明树新风”为主题，以优化服务环境、增强服务意识、规范服务行为、提高服务效率为目标，旨在强化主旨业务、提供志愿服务、完善便民服务、优化无障碍设施，提高窗口行业服务水平。江城支行围绕优美环境提质行动、优良秩序营造行动和优质服务提升行动三大重点任务，用心提升服务水平、优化服务流程、创新金融产品、打造“百佳”场所环境，充分发挥金融窗口支持亚运的积极作用和有力保障。

一、讲文明、树新风，打造一流办事环境

规范设施配备。为提供优质的服务环境，提高服务效率，以群众需求为导向，合理设置专业服务区域:划分现金区、非现金区、自助区等区域，提供业务受理类、公益服务类、公众宣传类、产品体验类等服务内容，满足客户个性化金融服务需求。规范设



置饮水机、老花镜、轮椅、雨伞、应急药箱、手机充电站等便民服务设施。

强化无障碍建设。为弱势群体撑起“爱心伞”，彰显了践行社会责任、传递爱心之火的正能量。在硬件设施配置上，为轮椅坡道增加双向扶手、延长坡道长度、改造低位柜台等；在网点服务上，运用手语促进交流、提供上门服务、开辟绿色通道、提供一对一专属服务。



深化志愿服务。与亚运会携手同行，积极开展迎亚运展风采“服务添彩年”活动，有效推进普惠金融活动进街道、金融防诈骗宣传入社区。除此之外选派厅堂优秀服务人员抽调至亚组委志愿团队工作，为高标准的亚运会注入杭银江城力量。

二、强管理、重宣传，打造一流办事秩序

优化标识引导。规范设置“1 米线”、有序排队温馨提示牌、行业规范等，保障电子叫号系统的正常使用，视情况推出绿色通道、错峰办理、延时办理、预约办理等特色服务。落实专人分区域对人流高峰窗口进行疏导，引导客户通过网银等线上途径，有效实现人员分流。同时，加强导办环节的资料预审和问题答复，减少窗口人均办理时长，提升导办质效。

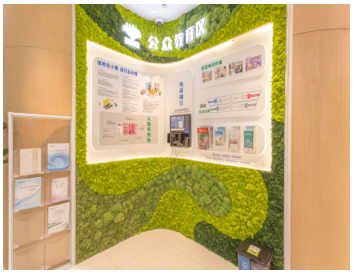


加强现场管理。加大网点厅堂人员配置，实施 2+2 厅堂移动服务模式，移动柜员与理财经理协同配合，互为补位。该模式的

运用，凸显了客户分类分层管理效果，成功实现“每个客户有人管，每个客户都在动”的客户运营管理机制。



开展文明劝导。设立学雷锋志愿服务站点，建立适老服务专区、爱心驿站，指定大堂经理为厅堂志愿者，身着志愿者红马甲为客户提供贴身金融服务。通过志愿服务岗，在大厅开展有序排队、规范佩戴口罩、垃圾分类、绿色出行、环保低碳等文明劝导主题行动。



三、优服务、提素质，提供一流办事体验

优化线上渠道。自新冠疫情发生以来，支行紧紧围绕抗疫工作重点内容，不断加大对疫情防控工作的金融服务保障力度，积极做好线上优质高效金融服务，向社会展现助力抗疫的正能量和担当作为。疫情期间，推出理财在线签约等多项便利线上新业务。

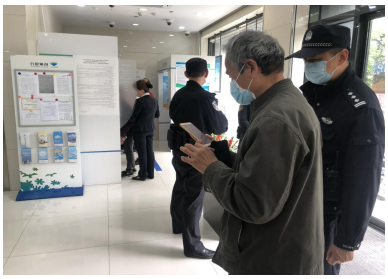


深化流程建设。支行致力于打造线上化、智能化、自助化全能型智慧银行。厚植“以客户为中心”的核心服务理念，积极开展线上营销模式，大力推广云抵贷、云小贷等业务，提升企业获得信贷的便捷性，明确各项业务受理所需资料，做好业务办理流程展示，通过“数据多跑”，实现“客户少跑”。除此之外支行还创新公司与小微客户经营模式，主



动深入企业，为企业量身定制融资规划，灵活调整贷款额度、优化办贷流程全面提升服务质效，真正做到服务实体经济发展，推进普惠金融发展。

建立联动机制。强化消保信息反馈流程，加强客户服务跟踪，及时缩短投诉处理流程，消保处理工作方式由“事后解决问题”向“事前发现问题”转变，强化矛盾就地解决，提升服务品质。



2022 年既是大事、喜事集中的一年，也是压力、责任并重的一年。杭州银行江城支行作为窗口单位将此次专项活动为契机充分发挥优质窗口形象的正面作用，进一步总结经验，巩固成果，团结协作，锐意进取，以宽领域、多层次、高质量的服务，为喜迎党的二十大和杭州亚运会做出窗口单位应有的贡献。