杭州银行营业部、滨江支行获颁杭州市6月文明窗口“流动红旗”

根据亚运市运保指挥部工作安排和“窗口树形象 服务展风采”银行网点文明服务提升专项活动部署，杭州市委宣传部（市文明办）决定在全市窗口行业组织杭州市文明窗口“流动红旗”评选活动，评选活动由市地方金融监管局、浙江省银行业协会联合组织落实。我行营业部、滨江支行获颁6月份杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”。



■ 总行营业部：窗口树形象 服务展风采 文明迎亚运

杭州银行营业部是中国银行业文明规范服务“百佳示范单位”，始终坚持以创一流品牌、一流服务为导向,以客户满意为目标,牢固树立品质服务理念，创新服务手段，践行“市民银行”的社会责任，实现客户满意度和社会美誉度的双提升。



匠心管理 夯实文明规范服务根基

营业部通过加强智能化建设，打造一流服务网点。紧扣“数字杭州”主题，着力投入“智能管家”平台建设。打造厅堂点单式叫号系统，集成员工展示墙、便民设施嵌入菜单，客户一键点单享受1对1管家服务。



网点配备填单区、金融知识普及区、休息区、阅读区、便民设施区、爱心驿站等区域，亮化客户服务场所，优化员工工作环境；配备专职人员对客户所办理的业务进行有效分流，减少客户等待时间。






诚心服务 培植文明规范服务厚土

优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。营业部创新晨会模式，通过自查、互查、经验分享等流程谈亮点、找不足、提要求以达到共同进步的目的。对员工服务环节的动作规范进行高标准严要求，确保员工服务环节动作规范、快速、准确，强化员工文明服务习惯；制定考核办法以提高员工工作积极性，提升工作热情，推动优质文明服务规范化、常态化。



同时，号召党员和志愿者组建志愿者服务团队，设置“志愿者服务岗”，让客户真正体验到一流的硬件设施及匠心服务所带来的便利。作为退休金定点发放银行，老年客户一直是杭州银行重要的客户群体，在每月退休金领取高峰日，多名志愿者出动有效分流客户，努力为老年客户群体提供一站式便捷金融服务。




推陈出新 打造文明规范服务品牌

营业部以规范作风建设、规范网点形象、规范工作环境、规范工作秩序、规范服务行为等“五个规范”为重点，坚持以“客户想要什么”为出发点，不断提高服务标准，针对不同的客户群体提供全面、体贴的差异化服务。对于特殊客户、特殊情况、特殊业务，营业部在既有的服务标准上不断创新，建立了成熟可靠的特色服务体系。

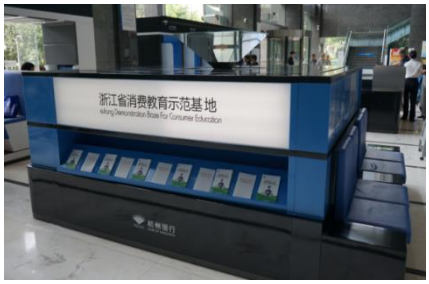



开展“金融微课堂”、进社区普及金融安全知识等方式，不定期组织防诈骗宣传，全方位提高客户的防诈骗意识。消保工作强化事前预防，遵行就地解决，缩短处理流程，注重服务跟踪，提升服务品质。





作为浙江省消费教育示范基地，营业部深刻认识担负的使命，聚焦百姓需求，切实保护消费者合法权益，充分发挥窗口示范作用。



文明规范服务是一个长期系统的工程，只有起点没有终点，

通过此次以“迎亚运讲文明树新风”为主题的专项活动，营业部将始终以“客户满意”为己任，更加注重提高工作效能和服务水平，把文明规范服务不断引向深入，深耕金融服务本职，喜迎党的二十大及杭州亚运会。

■ 滨江支行：文明窗口树新风 金融服务显真章

杭州银行滨江支行始终坚持以“创造优美环境、完善服务设施，创新服务理念、深化服务环节，牢抓文明服务、争当红旗窗口”为核心，通过优化环境秩序、创新服务理念，提升窗口服务，用心打造文明营业室与高品质服务平台，提升客户满意度，获得感、幸福感。



文明服务入人心。自成立以来，滨江支行始终秉承“客户至上、注重细节，以服务求发展”的理念，以打造“优质、规范、快捷”为准则，以树立“微笑服务、亲情服务、互动服务”为标杆，对特殊群体客户主动上门服务，为老年客户提供专窗服务，为残障人事提供便捷服务，为客户提供一站式、综合化、全方位的金融服务，持续延伸服务空间，不断深化服务对象。







传帮带教促进步。在为客户提供优质、高效、亲切的服务体验的同时，支行注重培养员工服务技能的提升，上下形成了良好的“比、学、赶、帮、超”学习氛围，定期开展岗位交流和技能

练兵，致力于形成“快乐工作、快乐生活”的家园文化氛围，结合新员工制定成长计划，开展以老带新的“传帮带教”活动，培育新员工成长步伐。





金融服务进社区。为更好地服务社区居民，使创先争优为民服务向纵深发展，积极开展“拥抱邻里”系列服务活动，在周边邻里中心摆摊设点，定期开展惠民金融服务。



消保宣传铭心间。为持续推进消费者权益保护工作，畅通营业厅投诉处理机制和建议渠道，妥善处理金融消费诉求，滨江支行每月、季度组织“消保宣传主题”活动，建立常态化线上线下宣教模式：线上以营业网点为宣传阵地；线下通过“五进活动”与警银、政银、银企、银银联动，深入社区、企业、商圈、学校、农村向社会公众普及金融政策知识，共建和谐、美好社区家园。





未来，滨江支行将持之以恒，不断改进，为客户创造价值，以更好的形象、更高的服务全面展示金融机构服务风采，让客户“有问而来，满意而归”，践行品质银行服务宣言。