金融一线守匠心　服务品质展新颜

--我行官巷口支行荣获杭州市银行网点文明窗口8月“流动红旗”

9月21日，杭州市地方金融监管局下发《关于我市银行网点文明窗口“流动红旗”8月评选结果的通报》，我行官巷口支行获得杭州市银行网点文明窗口8月“流动红旗”称号。

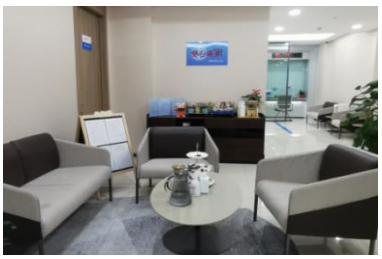


官巷口支行厅堂服务管理始终坚持“我最上乘”目标，推出三大举措，持续提升厅堂服务质量和水平。

➔ 亮形象：厅堂环境耳目一新

科学分区，惠民便民。网点功能区域科学规划，现金区、非现金区、自助区、理财专区等八个区块各行其职，服务分流分区。近年支行持续优化厅堂设施，升级“爱心助残”无障碍设施为无障碍绿色通道，开辟客户休憩区等；在提高消费者的体验感和满意度的同时，还不忘设立“爱心驿家”、职工书屋等员工关爱等功能区块，关怀关爱员工，营造积极、亲和的工作环境和氛围，保证服务品质。







智慧厅堂，科技赋能。紧跟智慧金融“互联网+”趋势，提升厅堂服务智能化水平，强化自助设备配置和员工应用指导能力，延伸数字金融服务；积极探索化解老年人运用智能技术“数字鸿沟”举措，解决老年群体“不会用、不敢用、不想用”的三大难题，以智能化和科技化实现体验新提升，并受到老年客户的欢迎和广泛肯定。





→ 强服务：真心贴心“我最上乘”

强化培训，提升能力。利用集中培训、晨夕会，建立轮岗机制等，推进厅堂工作人员向综合化、服务营销型员工转型，网点员工综合服务能力和素质的提升，是全流程“一站式”服务的基石和保障。



团队有爱，匠心服务。客户是网点发展可持续的基础，服务是提升竞争的关键，全体员工树立“以客户为中心”服务理念，秉持“客户服务无小事”服务意识，创建“我最上乘”匠心营业室，从了解需求到业务办理全程专人引导衔接，对行动不便的客户主动提供上门服务等。服务有温度，服务无小事。

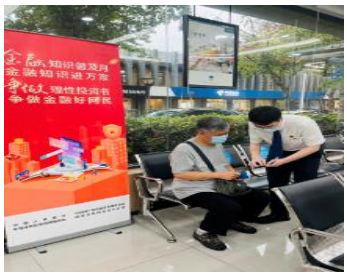






→ 履责任：消费者教育责无旁贷

厅堂主阵地，集中宣传。厅堂多媒体滚动播放产品、服务、金融知识普及信息；金融宣教区易拉宝、海报营造氛围，金融知识手册、防诈折页等摆放整齐；工作人员主动向客户普及金融知识；严格执行转帐“四必问”流程；厅堂微金融开展“断卡”、“防诈”教育增强客户风险意识和自我保护意识。






五进活动，联动共建。切实服务金融消费者，针对社会公众常态化开展金融知识宣传教育活动。联动周边社区、商圈、企业、公安，通过讲座、沙龙、公益活动、志愿者服务等形式普及金融知识，助力提高消费者金融素养，履行社会责任，获得群众的广泛认可。





优质的文明服务是官巷口支行一直不变的追求，自获评“全国青年文明号”后，官巷口支行已先后获得全国巾帼文明岗、杭州银行“杭银工匠团队”等行内外荣誉。官巷口支行将始终以“客户满意度”为己任，内强素质、外树形象，为充分发挥金融窗口支持亚运作用添砖加瓦。