“五S”服务，“五星”体验

--杭州银行钱塘支行荣获市银行网点文明窗口9月“流动红旗”

近日，杭州市地方金融监督管理局下发《关于我市银行网点文明窗口“流动红旗”9月评选结果的通报》，杭州银行钱塘支行榜上有名，获得市银行网点文明窗口9月“流动红旗”称号。该项评选活动根据亚运市运保指挥工作安排和《“窗口树形象 服务展风彩”银行网点文明服务提升专项行动方案》要求举办，旨在提升银行网点服务水平，发挥先进典型引领作用。



钱塘支行始终秉持”以客户为中心”的服务理念,践行“及时（Speed）、真诚（Sincerity）、细致（Scrupulous）、个性化（Speciality）、满意（Satisfaction）”的“五S”服务，为客户提供人性化、全方位的优质服务，让客户感受服务“五星”体验。

■“五S”服务：温暖的银行



真诚（Sincerity）-尊老敬老撑起“关爱伞”。践行“敬老爱老，温情永存”服务理念：“夕阳红”关爱活动带去诚挚的关心

和问候；智慧金融助老服务享受金融科技进步红利；普及金融知识守好“钱袋子”。

细致（Scrupulous）-惠企惠民搭建“连心桥”。钱塘区外来务工数量庞大，大龄化、金融风险防范意识薄弱特征明显，支行进企业上门服务，业务办理、普法宣传、金融知识宣讲一举多得，懂法、知法、守法，提升风险防范意识。



及时（Speed）-排忧解难构筑“馨港湾”。急客户之所急，想客户之所想，为客户排忧解难，才是“以客户为中心”服务理念的最佳实践。如及时解决客户姓名生僻字无法匹配录入系统问题，曾《钱塘新区报》作专门报道。


银行为女子姓名的生僻字升级字库
她拿到了第一张属于自己的银行卡

个性化（Speciality）-有求必应服务“无止境”。践行公平服务理念，客户无大小、业务无高低，个性化优质服务，提升客户满意度。如对大额零钞清点客户，增设弹性服务窗口，加快清点速度，减少客户等待时间。



满意（Satisfaction）-责无旁贷点亮“指明灯”。为培养学生正确的价值观和消费理念，提高风险防范意识，银警携手深入开展“金融知识进校园”活动，推进大学生群体金融安全素养养成教育，远离非法校园贷、网络贷。



■“五星”体验：贴心的银行

星级网点形象。钱塘支行位于金沙湖畔，地理位置优越，商圈配

套齐全，秉承“金融为民，服务为民”理念，为广大市民提供专业、个性、多元的综合性金融服务。



星级厅堂环境。厅堂功能区科学规划，咨询引导区、综合服务区、智能服务区等功能区块布局合理，服务环境整洁、温馨，助力“美丽杭州迎亚运”，助推城市环境品质提升。





星级员工素养。增强员工服务意识及专业能力，开展服务礼仪、手语、英语等各类培训，提升窗口服务形象。




星级服务品质。厅堂、线上、外拓有效协同，感知客户真实需求，实现厅堂服务高标准、严规范、高效率，为客户持续提供高效、智慧、精准、卓越的服务体验；关爱特殊人群，为残障人

士、老年人等特殊群体提供无差别金融服务。





星级金融科普。金融知识普及持续化、常态化，加大宣传力度，保持宣传热度，警银联合打造线上、线下多元化宣传渠道，“五进”活动扩大宣传覆盖面，树立良好社会形象。

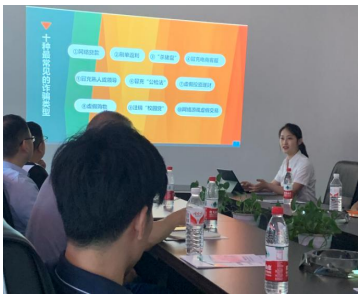
警银联合反诈



进社区



进企业



进校园



送清凉



关爱老年人

