# 杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行文创支行

## 用文明擦亮窗口，以匠心服务客户

杭州银行文创支行秉承“专营、专业、专注、创新“的发展理念，始终坚持服务客户初心，打造优质窗口服务。




### ■ 勤修苦练，提升服务质量

为全面提高服务水平，真正将“以客户为中心”的经营意识落到实处，文创支行每日开展晨会进行经验分享或场景演练。






定期组织培训，提升员工的综合素质；不定期开展现场监督检查，要求全员形象符合规范、娴熟运用各类话术，确保在与客户交流中得心应手。



### ■ 部室联动，提供高效服务

支行为运营条线制定服务规范，要求办公室负责厅堂形象、配合厅堂工作，并由分管行长进行督导，分工明确、各司其职，发现问题及时整改，共同为窗口服务水平的提升保驾护航。



## ■ 完善设施，打造温馨网点



营造规范温馨的营业环境，设置标识统一规范的业务公开栏、办事公告栏，让客户对办事流程等一目了然，既方便了客户办理业务，也有利于员工的自律和提高服务水平。

厅堂设置了咨询引导区、自助服务区、现金服务区、非现金服务区等，合理业务的引导、分流，减少客户等待时间，提升客户满意度；设置“爱心服务站”、无障碍通道、宠物休息室、爱心座椅等，服务特殊群体设施。








## ■ 宣讲知识，保护消费者权益

以支行营业厅为阵地，在营业大厅明显位置设置宣传专区、摆放宣传资料外，大厅工作人员主动向客户进行宣传。









厅堂每月组织金融知识、反电信诈骗等厅堂微金融宣传活动，寓教于乐。




支行员工还走进企业、社区宣讲，构建多元化普及金融知识机制，

提升宣传覆盖面和触达率。







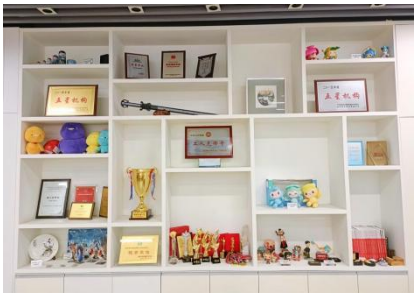

## ■ 十年文创，以匠心服务客户

文创支行成立十年，在文创金融的专营道路上探索了十年，始终坚持服务文创企业的初心，发展形成了特色金融产品体系和业务模式，助力文创企业成长，推动文化共建共享。



支行立足本土，与省文旅厅、省文投、市文投、市文创办、区文创办以及多家文创园区形成战略合作，围绕文化旅游融合发展、之江文化产业带建设等重要契机，助推产业发展，合作共赢。支行还服务了 BN 影业等知名企业；与浙江 WW、HS 集团、JL 集团等产业核心客户达成了深度合作；支持了《长津湖》《长安十二时辰》《长相思》等优秀影视作品。

十年间，文创支行奋斗不息，斩获行内外多项荣誉。



文创支行不断探索网点的创新建设和服务的高质量发展，通过打

造主题网点、特色服务等延伸客户服务边界，提高银行经营质效，努力为客户提供更有“温度”的服务。

