杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行桐庐支行

品质铸就品牌，服务成就未来

杭州银行桐庐支行全面落实行业服务标准，以服务为民为导向，以创建服务标杆为目标，以优化服务流程为重点，以提供优质服务为抓手，不断满足客户日益增长的金融产品和金融服务需求，服务立行，向社会公众展示杭州银行“市民银行”“贴心银行”的企业形象，让“信我 信未来”深入人心。



■ “环境+服务”：齐头并进

客户体验满意度是对金融服务的最好诠释。桐庐支行围绕提升服务品质目标，推进智慧网点转型，深挖服务内涵，多措并举，提升网点综合服务能力。

- **科学布局精细管理，“温情服务”有氛围**

厅堂布局科学，客户动线合理、顺畅，保障服务体验；厅堂内公示公告、标识标牌规范、统一，咨询台、柜台整洁有序；严格落实厅堂巡查机制，区域卫生包干，消费卫生死角，营造整洁、温馨服务场景。





- **强化主动服务意识，“微笑服务”讲落实**

→ 提升员工综合服务能力，不定期举办员工的消费者权益保护理念和意识，以客户为中



心，切实维护消费者权益保证。

→ 组织员工参加服务礼仪、银行服务常用手语及英语等专项能力再提升培训，并在员工的信息牌上标注“英语服务、手语服务”，方便客户按需选择“一对一”服务。




→ 开展“提服务 重合规 助效能”活动，进一步提升网点服务质量和客户体验支行不断优化服务，消保分管行长、消保岗结合运营管理岗常态化对辖区服务质量、厅堂环境进行检查。

→ 提供柜台延伸服务，对有特殊情况的客户提供上门服务。提升员工对特殊群体客户的关爱意识，将助老、助残服务等纳入日常服务培训内容。

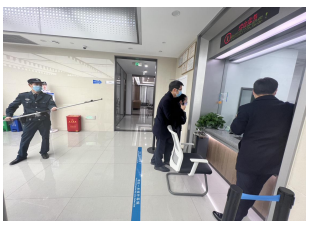


■ **“安保+教育”：双管齐下**

• **提升应急处理能力，“平安金融”是保障**

增强网点在突发事件过程中的应急反应、组织指挥、协调处置工作的有效性。一是开展安保自查，不定期对全行大功率电器进行抽查，全方位排查安全隐患；二是加强培训，开展防抢防爆教育；三是开展服务突发事件应急演练、消费者权益保护工作应急演练，提升网点的应急应对处理能力。





• **组织金融消费者教育，做金融明白人**

开展常态化金融知识普及宣传活动。支行全员进行防诈反诈教育学习；厅堂设立教育专区，客户经理、集中作业岗、理财经理等结合日常营销回访等，开展针对性金融知识普及。





■ **“共富+公益”：银社共赢**

• **热心公益，心系“疫”线**

感恩思源，积极承担社会责任。桐庐支行近年来多次向桐庐县慈善总会、桐君街道等处捐赠总价值 20 余万元的爱心物资；疫情期间，致敬防控一线医护人员，捐款 30 万元对医护人员进行慰问。



• **党建共建，助农共富**

开展“百社百企结百村帮促”活动，进村进户，将党建工作、金融知识与“助农共富”结合起来，发挥“主题党日+知识进农户+共富”延伸作用，及时了解村集体发展及村民遇到的问题，以党建促共建，助力村级集体经济发展和共同富裕。





杭州银行桐庐支行将始终以服务为中心，用“软”性竞争力赢取客户，用高品质产品“锁”住客户，品质铸就品牌，服务成就未来。