杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行西湖支行

匠心致初心 初心致未来

杭州银行西湖支行以“工匠精神”高标准严要求，对网点服务质量精益求精，为客户提供良好的网点服务体验，打造品质服务网点，展示杭银服务品牌形象，持续提升、超越自我！



文明创建树标杆 强化管理重服务

营造服务立行的企业文化，充分发挥千佳网点“服务标杆”的示范效应；加强服务管理，拓宽服务潜能，打造温馨、舒适的厅堂环境，千佳示范单位内涵更深、外延更广。







日常管理凝心聚力，上下一心共谋发展，合力打造专业、高效、亲切、智慧的网点。围绕“树典型、立标杆、促提升”工作目标，举办服务提升培训，开展常态化服务 PK 赛活动，以增强员工的主动服务意识，发掘客户服务需求，改善客户服务体验。



打破常规讲创新 品质服务显真情

建立常态化且长效服务提升机制，提升员工责任感。网点晨会打破常规，转变传统的营业经理主持模式，由员工轮流主持；服务“七部曲”练习环节，从单一化转变为多样化模式，讲求礼仪严谨、沟通真心、服务用心，同时增加游戏互动、个人分享等环节，增强团队凝聚力。




定期点评服务行为，找亮点找问题，以暖心、真情的服务，使客户感受到杭银人的尊重和专业，受到客户的肯定和好评，以服务创造价值。





党建引领聚合力　消保为民践初心

西湖支行始终坚持“初心如磐践使命，奋楫笃行毅向前”，党建共建，多方携手联动，持续开展防范金融风险、远离非法集资、防范电信网络诈骗等金融消费者教育活动。






营业大厅为主阵地，不断深化对社会公众尤其是老年群体的金融服务；进社区、进企业、进校园、进农村、进商圈、进朋友圈等“六进”活动贴近群众，社警银联合宣教、财富沙龙、专题讲座、趣味活动等互动形式丰富，吸引社会公众参与，共建平安金融，共创和谐社会。







万事开头难，优质的服务绝非一朝一夕，需要持之以恒的努力，过程很辛苦，结果很美好。相信在全体人员的共同努力之下，西湖支行的服务质量一定会深入人心，打响杭银服务品牌特色，显亮杭银服务理念！