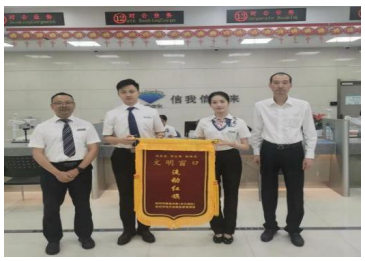
杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行萧山支行

始于客户需求 终于客户满意

杭州银行萧山支行始终坚持以客户为中心，以客户业务需求为导向，把客户满意作为一切工作的出发点和落脚点，切实履行亚（残）运会城市侧银行金融机构主体责任，以“信我 信未来”的杭银力量为护航亚运夯基石、添光彩。



匠心管理提质，夯实服务根基。萧山支行成立了“亚运护航”工作专班，全面负责亚运期间支行护航工作的统筹推进，职责分工明确，责任清单科学分解逐一落实，切实履行好相应责任。



优化厅堂环境，提升客户体验。网点硬件设施大提升，标识标牌规范统一。根据厅堂客户动线，科学规划、合理设置功能服务区，自助现金服务区、智能服务区、非现金服务区、国际业务服务区等条块分明、功能完善；功能区内除点钞机、叫号机、老花镜等常规配置外，饮水机、便民伞、报刊等便民设施一应俱全，提升新客户体验感。






注重内功修炼，确保软服务升级。以晨夕会、专题培训等形式，设计了前日问题剖析、经验总结、

实战演练、心得交流等模板，将抽象的制度流程及工作要求融合到执行中去，深化厅堂员工对服务的理解和体会，多措并举：一是通过问题剖析，总结经验交流心得；二是专题培训中强调理论结合实际，实战演练；三是强化服务专业团队建设，配备了多名英语、手语服务人员，其中有员工中获评2023年度杭州市“最美办事员”、2023年运营精锐大赛“十佳风采星”；四是提升厅堂服务形象，营业部获颁2023杭州市金融系统“最美工位”。




延伸服务内涵，诠释责任担当。坚守服务阵地的同时，持续发挥网点的公众教育主阵地作用，以各类专题宣传月等活动契机，深入网格社区、企业、学校等，为居民、师生提供金融宣传和咨询服务。支行员工参加萧山区“弄潮儿”宣讲团、“青春力量”宣讲团，并获2023年萧山区“萧山新声代 宣讲好声音”大赛“独树一帜奖”。亚运期间，将持续做好周边商户走访，做好现金保障服务，发放零钱包，收兑残损币等，确保现金流通和外币兑换顺畅。





萧山支行将以此为契机，不断深化服务内涵，同时围绕“迎亚运 讲文明 树新风”主题活动，深耕金融服务、金融为民本质，让窗口文明服务再结硕果。