杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行保俶支行

便捷暖人心，担当显诚信

根据杭州市地方金融监管局公布的最新一期杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”评选结果，杭州银行保俶支行获评上榜。

保俶支行多年来始终秉承“以客户为中心”的服务理念，积极推行以“便捷、温暖、责任”为基础的服务举措，着手推动支行服务的全面升级，切实将客户服务落实到实处。



■ 科技赋能，展现代银行之便捷

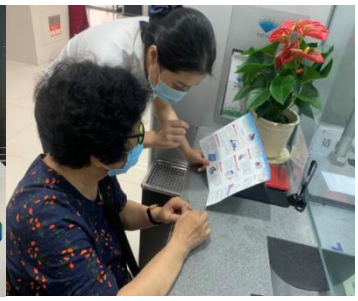
借力网点智慧化推广东风，网点配置了丰富智慧自助设备，厅堂服务智慧化水平大大提升。



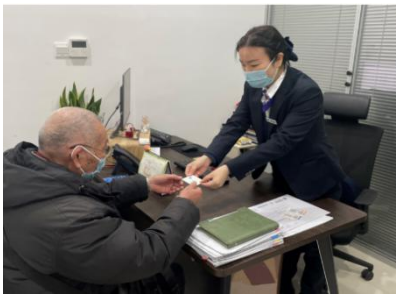




不断优化厅堂服务环境的同时，建立起高效的厅堂联动机制，在识别、分流、引导及推荐客户等各环节均能实现快速精准，满足客户不同的需求。


厅堂服务人员“勤”指导，特别是对于老年客户，提供“一对一”的贴身服务，让其充分享受到智慧化金融服务所带来获得感、幸福感和安全感。

■ **服务提升，传市民银行之温度**

只有自身练好“内功”，才能更有效地服务于客户。这是支行全员的共识。

网点全员“善”学习。以专题培训、晨夕会等形式，紧密结合日常工作实际，通过问题剖析、经验总结，将各岗位抽象的制度流程及工作要求具化于业务实际，深化员工的理解和体会。





规范标准“常”实践。以“神秘访客”检查标准为提升厅堂服务标准化的行动“指挥棒”，在每日晨会中进行实战演练，点评督导；建立每月服务“流动红旗”评比机制，表彰先进，鞭策后进。通过

有效地将规范标准内化于心，外化于形，提升了客户服务体验与满意度。




■ 履行责任，显金融企业之担当

支行深入贯彻普惠金融理念，充分结合自身公私客户群体的特点，挖掘特殊客群的潜在需求，主动出击，重点实施点对点的服务。充分利用厅堂阵地优势，抓住业务高峰及“3.15”等特殊时段，延伸服务内涵。





金融普惠宣传常态化，丰富社会公众金融知识，提升金融素养：

推出针对学生群体的“保贝”计划，精心定制“财商启蒙”课外拓展课程，走进校园定期开课。






制定针对老年群体的“贴心”计划，聚焦民生健康，叠加中医问诊、便民服务等暖心活动，筑牢反诈“防火墙”。










关心关爱，融家园文化之温情

在提升客户体验感和满意度的同时，支行不忘关心关爱员工，积极营造温暖和谐、团结奋斗的家园文化。

温馨的“能量加油站”、活力的“健身房”及充满油墨香的“书屋”、“谈心谈话室”，为员工提供了放松身心、锻炼体魄、增进交流的场所，以健康向上的心态投入到对客户的服务工作中。







“人人一堂课”、“师徒传帮带”机制的建立，在支行上下营造出良好的“比、学、赶、帮、超”学习氛围，着重培养了员工的业务素质，提升了服务技能，更好地服务于客户的同时，也为员工搭建起自我快速成长的良好平台。





保俶支行将进一步总结经验，再接再厉，充分发挥好优质金融窗口形象的正面作用，迎接即将到来的杭州亚运会。