杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行余杭支行

用心服务，砥砺前行

金融惠民、服务为民，杭州银行余杭支行坚持“用心服务”宗旨，以优化厅堂布局营造温馨环境，以多措并举创新提升服务软实力，双管齐下，通过有“温度”的金融服务，树服务形象，砥砺前行，助力亚运盛会。



■ 营造温馨环境 提升客户体验

• 优化环境，服务树形象



网点厅堂合理布局，功能设施整洁齐全，保留服务特色的同时，网点厅堂严格落实“三个统一”要求，即厅堂物品统一配置、宣传资料统一摆放、智能机具统一布放，打造宾至如归网点服务形象。

• 宾至如归，服务重细节

营造温馨、舒适的金融服务环境，设置有爱心窗口、爱心专座、公众教育区、便民服务区、自助服务区等；业务办理提示到位，消费者投诉流程图、业务办理高低峰信息提示牌、“大堂经理巡视中”提示牌等提示客户。

便民服务区　　公众教育区　　自助服务区






■ 强化行为管理 打造星级服务

提升员工的业务能力、服务技能和风险意识。

•统筹规划　推出助力亚运服务提升计划，开展手语、英语、服务礼仪、服务技能、风险意识等理论结合实操的专项培训。





•　培训赋能　邀请外部专家开展网点员工综合服务能力提升培训，规范服务用语、仪容仪表，打造特色服务。



•服务提升　以“神秘人检查”为抓手，建立月度、季度监控抽查机制，通过现场检查、飞行检查等方式，发现问题跟踪整改，改进服务，提升客户满意度。



•查漏补缺　坚持每日通过晨会及复盘会议形式进行查漏补缺和优化提升，强化员工服务意识，严格考核，营造“比、学、赶、超”氛围。

晨会　　复盘会




■ 普及金融知识 探索网格覆盖



•网格化宣传精准覆盖 联合社区党群服务中心，组织社区党员主题日宣传活动，采取“网格宣传+社区党建”工作新模式，以点带面，以一人带一户，扩大宣传覆盖面和影响力。



•健全常态化工作机制 银警互动，联合属地派出所开展滚动式金融消费知识普及，在多个社区建立了长期宣传教育联系点，强化“银警社”三方联动，更好满足社会公众金融知识需求，提升消费者理性投资意识和防诈防骗“免疫力”。

■ 传递金融正能量 履行社会责任



感恩思源，热心公益。余杭支行近年来向浙江省红十字会、余杭区慈善总会、余杭区红十字会、余杭区残疾人之家等处捐赠爱心物资，用实际行动，传递金融正能量，讲担当、尽责任。

杭州银行余杭支行将始终以服务为中心，持续强化网点管理，增强服务效能，以提升客户满意度为先，做人民群众更贴心、有温度的银行。