杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行环北支行

一言一行树立文明形象 一点一滴汇聚服务暖流

近日，杭州市地方金融监督管理局下发《关于我市银行网点文明窗口“流动红旗”10月评选结果的通报》，我行环北支行获评杭州市银行网点文明窗口10月“流动红旗”称号。杭州银行环北支行始终以“追求卓越，创造一流”为目标，坚持“满意+惊喜”的服务理念，一言一行树立文明形象，一点一滴汇聚服务暖流，树文明窗口形象，展品质服务风采。



■ 精细管理，浇筑规范服务基座

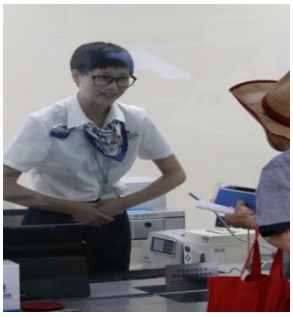
强培训树典型。支行成立文明规范服务工作领导小组，完善服务制度和管理机制，利用晨夕会、周会等加强对员工消保和服务培训；营造以尊重与鼓励为主的工作氛围，发放“表扬卡”、评选“月度服务明星”等方式，树服务先进典型。





细节亮标准。支行推出“亮牌微笑、信用示范、品质服务”三大行动，做到“戴、贴、笑”，亮出文明窗口形象：“戴”-党员员工必须佩戴党徽上岗；“贴”-将岗位服务内容、服务标准、服务承诺上墙；“笑”-微笑迎宾，礼貌待客，用微笑传递真诚。



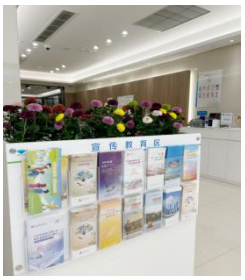



■ 更新提质，赋能高效智慧厅堂

环北支行自2016年获评杭州银行首家智能网点以来，积极推动网点智能化建设，优化服务流程，科学布局等候区、自助服务区、公共教育区等功能区块，提升客户服务体验。

等候区　　自助服务区　　公共教育区



■ 以人为本，拉紧惠企惠民纽带

网点厅堂实施“一站式”综合化服务，各岗位员工各司其职，推行“精细化、专业化、差别化、多元化”四化服务模式，做到解答咨询正确、引导分流及时、营销服务到位，受到客户好评。

惠民。牢记“市民银行”定位，志愿服务心系弱势群体，厅堂一对一专人对接，并将金融服务线外延，推出电话银行、上门服务、预约服务等特殊便民惠企服务。

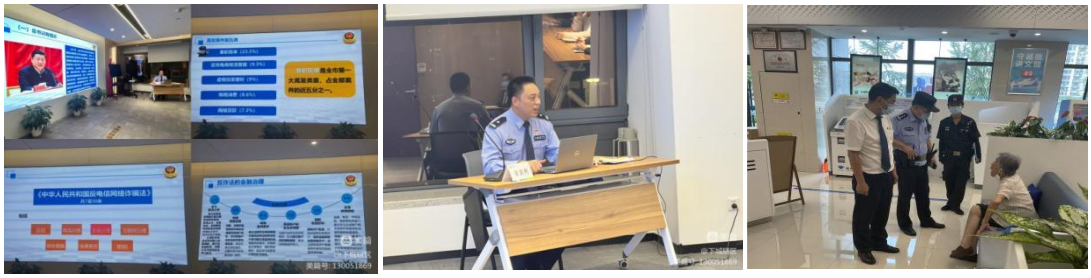


惠企。贯彻落实“惠企、便企、利企”，做深金融服务、加强金融支持慧企，提供开户、上门开卡等便企上门服务；进企业宣讲减费让利政策，普及与金融知识，提醒防范电信诈骗，倡导理性选择金融产品和服务，助力实体经济发展。



■专业专注，守好老百姓的“钱袋子”

持续推进防诈反诈工作，邀请到杭州市公安局反诈中心吴剑利大队长开展“贯彻《反诈法》，守住钱袋子”主题警示教育培训，提高员工防范各类电信网络诈骗的意识和辨别能力。通过培训提高支行员工树立防诈无“小事”意识，高度负责，在日常工作中银警紧密合作，共同守护好老百姓的“钱袋子“。



■ 维护权益，金融消费者教育多措并举

履行企业社会责任，普及金融知识“请进来、走出去”形式多样：消保微课堂厅堂开讲，志愿服务进社区送温暖，“小小银

行家”进校园，防诈反诈进企业，金融知识万里行进商圈，贴近群众，金融知识普及注重互动，吸引消费者参与。



环北支行通过持之以恒的员工服务理念和意识培育，以高标准、严要求树立品质服务良好形象，给客户带去温暖与信任，提高客户获得感、幸福感。文明规范服务只有起点，没有终点。杭州银行环北支行将打造“有温度的金融服务”服务名片，金融惠民、服务为民，迎接亚运盛会，展现杭银风采。