杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行西城支行

以服务立行，为文明添彩，共迎亚运盛会

杭州银行西城支行以“服务立行”为宗旨，助力亚运盛会，不断提升软硬件设施，以用心、专业的服务彰显“文明窗口”示范效应，让“市民银行”“贴心银行”形象深入人心，努力成立消费者心中的“好银行”。



■ 勤炼内功，提升综合服务能力

为提升整体服务水平，西城支行举办“服务大提升”系列技能培训，围绕礼仪服务、常用手语、服务英语等重点内容，利用晨夕会不断训练、持续巩固，让专业能力和服务技能形成“肌肉记忆”，为客户提供标准、贴心服务。同时，强化内功，定期组织员工技能竞赛，营造你追我赶的良好氛围，实现厅堂服务员工综合素质的全面提升。

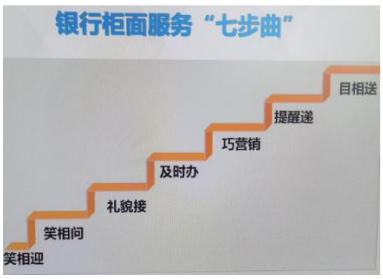


■ 实训实战，剖析“卡点”改进服务

厅堂服务细节见管理水平、见能力水平。西城支行建立每半月

举办运营例会机制，聚焦厅堂服务中的“卡点”，分析“难点”“痛点”，并通过晨会情景演练实训实战，应对措施讲求实用、实效；支行还建立了全面督导机制，通过现场检查、监控抽查等方式，对网点厅堂服务质量进行定期监测，发现问题及时整改，为提升窗口服务水平不断努力。西城支行作为 2023 年运营实训基地，组织接待了总行的第一期营业经理观摩和交流学习活动。







■ 普及知识，守护好消费者“钱袋子”

西城支行积极履行金融知识普及教育服务工作，抓住“3·15”消费者权益保护宣传周、金融知识万里行、金融知识普及月等重要时间节点，发挥辖属网点杭州市消保教育基地作用，联合宣教走进周边社区、商圈、企业，为近邻们提供金融知识普及宣传服务，提升消费者金融素养，重视强化“新，小，老，乡”等特殊群体的风险和责任意识，如“3·15”联合古荡派出所走进嘉绿福苑开展防范电信网络诈骗宣传，提醒居民树立风险防范意识，保障资金安全。2023 年截至目前，已拦截 3 起电信网络诈骗事件，累计为消费者避免资金损失 222 万余元，助力平安金融、平安杭州建设。







文明无止境，服务无终点。西城支行将以此次银行网点文明窗口“流动红旗”评比为契机，抓服务提质，树“文明窗口”，为亚运盛会添光加彩，奉献杭银力量。