杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行延中大楼支行

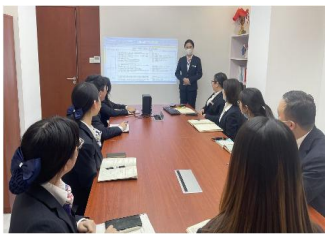
业务服务双提质，向新为您展风采

杭州银行延中大楼支行积极响应“窗口树形象 服务展风采”“浙江有礼·最美杭州”号召，笃行务实，始终以客户为中心，以合规经营为基石，以创新发展为动力，凭借用心做事、诚心诚意的工作态度，不断提升窗口行业文明服务水平，优化业务体验，努力打造成为一家特色、精品服务网点。



■ **提升意识，深化客户服务理念**

→ **加强服务培训，展现窗口风采。**除业务知识技能外，积极围绕“迎亚运展风采”、“文明城市”等主题活动开展学习培训。通过英语手语小课堂、志愿服务一堂课等形式，在巩固员工业务基础的同时，提升文明窗口服务技能，展现杭银形象、亚运风采。



→ **组织综合评比，树立优秀榜样。**支行内部开展多项主题评选，积极鼓励员工将理论与实际相结合，通过多渠道体验我行产品，并给出相应的体验反馈，不断复盘优化，综合提质。通过业务技能、服务评价等各个维度，提炼出内部的优秀案例，积极宣传，展现银人风采。




→ 落实服务认证，优化品质细节。支行以神秘访客、服务评价系统、服务录像抽查为抓手，对照服务认证相关标准，秉承抓早抓小，注重细节的管理理念，切实提升支行服务水平。在日常的业务服务开展过程中，从网点环境、服务形象、业务质量等多维度进行内评外审，不断提升品质，提质增效。



■ 多措并举，深抓文明服务规范

以打造智慧网点为目标，不断提升服务智能化、流程合理化，以改善服务质效，增进客户体验。

→ 人机搭配，高效分流。营业厅显著位置设有自助银行服务区域，设备齐全，功能完善，辅以移动柜员“手机银行+厅堂”、传统柜员“柜面+厅堂”的服务模式，优化客户引导和业务分流效率。在午间关柜期间面对客户多样的业务需求，仍能高效地完成组合业务办理，优化客户体验。





→ **内化沉淀，提质增效。**通过案例复盘、日常业务操作规范、“三化”模板学习等，编制《对公业务影像合集》等内部操作指导性文件，在大大提高客户服务效率的同时，保持了账户业务零差错、限时服务全达标。

→ **条线联动，优化配置。**支行人员出勤合理排置，适配无固定低柜运营模式；跨条线合作充分调动业务资源，既更好地满足了客户上门办理业务需求，也拓宽了合作边界，打通营销策略最后一公里，实现客户服务最优化。





■ 践行职责，深耕金融服务本职

作为杭州市消费教育基地，支行在做好普惠金融、不断提升客户体验的同时，致力构建多维度宣教布局，积极履行社会责任。



→ **多维宣教，搭建科普园地。**陆续制作《数字人民币知多少》、《防范投资陷阱》、《揭秘假冒熟人诈骗》等宣教微课、短视频，依靠互联网的便捷与高效提升宣教的覆盖面和触达率。





→ 反诈维权，保护百姓权益。聚焦“一老一少”等重点群体，积极开展进社区、进商圈的线下宣教，拉近消费者距离。通过设置便民服务区、开展社区金融微课堂灯形式，普及金融消费者基本权利，提醒消费者警惕金融消费误导，避免受骗上当。



→ 党团共建，拓宽服务边界。依托街道党建联盟的平台和优势，支行与周边社区、楼宇建立了稳定的党建合作关系，持续推行多样化、普惠型的金融服务和消费教育体验，有效延伸了金融服务触角，从而促进基地成为知识普及站、金融服务站、权益保护站、爱心公益站，四位一体的满意网点，护航群众幸福生活。





业务服务双提质，向新为您展风采。杭州银行延中大楼支行将始终以客户为中心，深耕金融服务本职，充分发挥窗口单位的社会责任，持续优化服务、提质增效，为展现杭州形象、亚运风采贡献杭银力量！