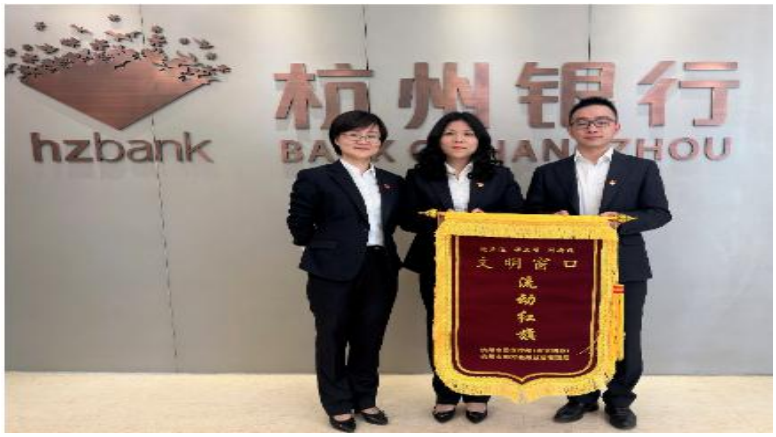
杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”:杭州银行之江支行

延伸服务触角 筑牢服务初心

杭州银行之江支行着力推进“市民银行”建设，以“文明建设树形象，标杆服务展风采”为宗旨，努力打造“头雁示范、合规示范、特色示范”的标杆网点，充分发挥金融服务窗口支持亚运的积极作用。



■ 强化组织，奏响“文明”主旋律

2022 年以来，之江支行全力推进“窗口看齐 礼迎亚运”行动，通过“八区八服务”机制，以管理驱动促服务提升。

• 各司其职。统筹管理分工明确，主要领导亲自管、分管领导具体抓、网点员工认真做，将岗位规范、统一着装、仪表举止、文明用语、电话用语、服务环境、投诉处理等精细化、流程化，使之成为全体员工参照执行的行为准则。



• 服务分区。功能区块科学规划，设立现金区、自助区、非现金区、理财中心、理财室、客户休息区、公共教育区、业务洽谈区等八大区块，金融惠民，服务为民。

现金服务区　　自助服务区　　理财中心





•门前三包。分区管理专人专岗，以热心、耐心、细心的贴心服务，打造“到行如到家”的客户服务体验；便民设施齐全,配置了WIFI、老花镜、雨伞、点钞机、饮水机、网银体验机、医药箱等工具和设备，营造宾至如归的良好氛围。




■ 强化服务，打造“文明”金名片

打造一支高效、稳定、团结、奋进的员工队伍，落实文明窗口工作要求，规范管理完善流程，做深日常服务，做细厅堂服务，做实理财服务，打造精准服务的“文明”金名片。



•提升服务品质。加强专项培训，引导员工树立消保意识和理念，推行首问负责制、限时办结制、服务承诺制、一次性告知制等工作机制，促服务品质提升。



•金融服务送暖。设立“爱心窗口”，关爱特殊人群；强调服务体验，通过提高专业知识储备、提升服务能力和技巧等手段，以专业、细致服务，减少客户等待时间。

·重视消费者教育。请进来、走出去，通过厅堂消保微课堂、进社区、进企业等方式，普及金融知识。

金融微课堂　　进社区　　进企业





■ 强化奉献，传播“文明”正能量

2022 年以来，之江支行响应市文明办要求，组建亚运建设志愿服务队，开展元宵送祝福、端午送慰问、夏日送清凉问等公益行动；连续 5 年参与杭州市文明委“双千结对，共建文明”，携手共建单位富阳区洞桥镇三溪村完成“灯塔计划”；培植员工无私奉献意识，响应政府动员，组织 16 人次参与抗疫志愿活动，服务时间累计 122 小时，为上城区街道疫情防控奉献杭银力量。

元宵送祝福　　抗疫志愿者　　夏日送清





杭州银行之江支行将始终紧扣高质量发展主线要求，推进文明创建工作深化，筑牢服务初心，延伸服务触角，为亚运盛会贡献金融正能量。