杭州市文明窗口“流动红旗”网点：杭州银行城东支行

窗口虽小，服务无限

从行业“千佳”到全国青年文明号，城东支行优质的窗口服务又添新荣誉，获评最新一期的杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”。这是城东支行始终坚持“做好客户优质服务”默默付出的最佳体现。



■ 抓服务：分级分层

-- **厅堂一线：场景演练**。服务提升是一项长期的、持续的工作。城东支行以“运营三化服务场景手册”为标准，每日例会坚持场景演练，从手册要求到实操中遇到的各类问题，要求全员娴熟运用各类话术，确保在与客户交流中得心应手。

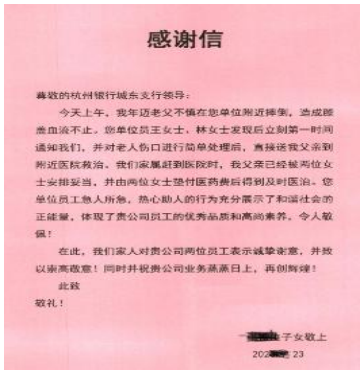


-- **部室联动：畅通协作**。支行制定了以运营条线负责服务规范、以办公室负责厅堂形象、以风险管理部负责抽查奖罚的



督导机制，分工明确、各施其责，发现问题及时整改，共同为窗口服务水平的提升保驾护航。

-- **分管行长：服务接待日**。为提升服务深度，支行设立了“服务接待日”机制，分管行长直面客户，对一些高发的难点、热点问题答疑解难，充分展示了支行“以客户为中心”“客户至上”的服务宗旨。“服务接待日”得到了客户的高度评价。


感谢信

尊敬的杭州银行城东支行领导：

今天上午，我年迈老父不慎在您单位附近摔倒，造成膝盖血流不止，您单位员王女士，林女士发现后立刻第一时间通知我们，并对老人伤口进行简单处理后，直接送我父亲到附近医院救治。我们家属赶到医院时，我父亲已经被两位女士安排妥当，并由两位女士垫付医药费后得到及时医治。您单位员工急人所急，热心助人的行为充分展示了和谐社会的正能量，体现了贵公司员工的优秀品质和高尚素养。令人敬佩！

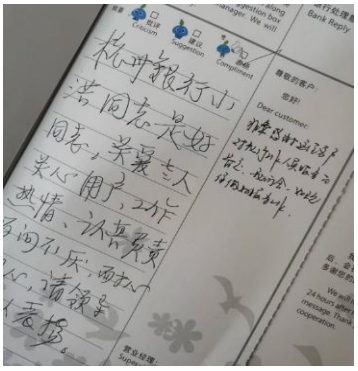
在此，我们家人对贵公司两位员工表示诚挚谢意，并致以崇高敬意！同时并祝贵公司业务蒸蒸日上，再创辉煌！

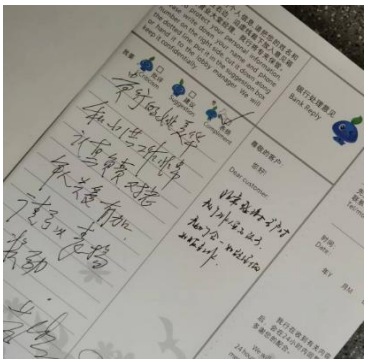
此致

敬礼！

[redacted]子女敬上

202[redacted] 23





■ 强服务：提升能力

客户需求多元化、个性化，为更好的服务客户，支行多措并举提升员工服务能力和水平。一是不定期开展岗位练兵外；二是充分利用“杭易联”平台，组织开展各项业务培训。逢训必测的要求，也使全员从“要我学”到“我要学”的转变，形成了一种比、学、赶、帮、超的良好氛围。综合素质的提升，实现了服务、营销、金融消费者教育的“三赢”，提升了客户的满意度。







■ 促服务：科技赋能

随着服务机具化的推广，支行营业部完善了区域设置，咨询引导区、智能服务区、贵宾理财区布局合理，目前营业部设置 e 柜通 5

台、存取款机 3 台、大额机 1 台、票据机 1 台、回单机 1 台。自助机具接受程度的提升，大幅提高了服务效率，人力的解放又的同时又能满足客户个性化的需求及对私密性的要求。通过专项整治活动，网点所有宣传折页实现上墙，营业环境整洁、明亮、温馨。

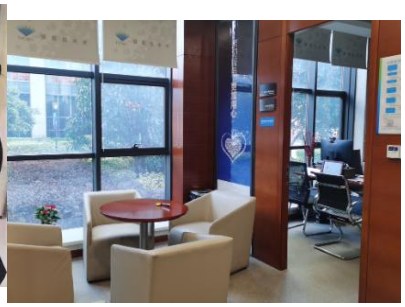






为配合公司、小微、零售客户经理的各项业务开展，增强客户粘性，提升客户体验，围绕“普惠特殊人群，共享金融权益”的服务理念，熟练掌握各类业务，实现了智慧网点各项业务全面开花。



服务是一种态度，也是一种技能，面对消费者对金融服务需求的不断提升，窗口服务也需要不断的完善与创新，城东支行也将不断进取，秉承“客户为本”的服务理念，真正做到百姓心中的“满意银行”。

创优质服务，城东一直在路上。