杭州市银行网点文明窗口“流动红旗”：杭州银行市民中心支行

立足市民中心，服务全城市民

杭州银行市民中心支行位于杭州市解放东路18号，是唯一入驻钱江新城市民中的银行网点。市民中心支行始终坚持“以客户为中心”的经营服务理念，以整洁的厅堂环境、优质高效的服务和全面持续的业务创新赢得客户的一致好评。



■ 育服务文化，展文明风采

市民中心支行秉承“客户至上”经营管理理念，践行“领导为群众、二线为一线、全员为客户”服务理念，不断强化员工的服务意识，打造“亲和力、微笑服务”特色服务，持续提升客户满意度。

重民生。为方便群众办理新一代金融社保卡业务，设计推出“一事联办”集成服务，专人携带设备进驻市民中心L楼“市民之家”自助发卡服务区，为社会公众提供社保卡发卡、激活等服务。







强培训。支行各条线员工充分利用晨夕会、部门例会等时间，梳理业务制度，更新业务办理方式；举办主题培训，提升业务素质。



争先进。构建支行员工间的良性竞争模式，开展“服务结算之星”“三化通关”等专题评比活动，以涌现出的一批优秀业务骨干为榜样、核心，传帮带共促进，提升全员业务水平。



■ 担社会责任 创文明品牌

重视履行金融企业社会责任，常态化开展志愿服务和特色公益活动。如：弘扬雷锋精神，联合武警市支队第二中队开展“艰苦奋斗 忘我付出”军民共建活动；在市民中心开展文明清洁志愿者服务活动；积极参与“请排队上车，为杭城添彩”志愿活动为文明城市建设出一份力；做好结对帮扶，春风行动送温暖；走进周边社区开展金融消费者教育、防诈反诈等公益宣传活动，提升群众的金融素养。





杭州市金融风险防范化解基层宣传教育点。杭州市地方金融监督管理局、杭州市处置非法依次活动联席会议办公室授予市民中心支行“杭州市金融风险防范化解基层宣传教育



点”称号。深入践行“金融为民”，发挥宣教“桥头堡”作用，厚植群众基础，提供基层动力，助力构建良好的金融生态环境。





杭州市高中生社会实践基地。定期招募杭州市高中生进行假期社会实践，开展金融实务模拟体验及金融知识普及；支行“幸福 HANG 家”专区开辟了“公众教育区”，组织中行小学生参加“金融小课堂”“小小银行家”等活动，颇受广大学生和家长的好评。

■ 迎亚运盛会 扬文明新风

做好重点区域现金保障服务。作为亚运重点保障网点，支行走进重点对接单位砂之船、杭州师范学院附属医院，发放《迎亚运金融服务告知书》《现金服务倡议书》，宣传推广“零钱包”兑换服务；每日巡查，确保商户应急现金服务保障需求 10 分钟内快速响应。







优化网点服务迎亚运盛会。优化厅堂内外绿色通道指引、现金机具标识（外卡受理标识、黄蓝标），配备助盲卡等，强化无障碍服务。针对亚（残）运会现金服务需求，保证网点现金服务人员配置，开展针对性培训，具备手语、英语等基本沟通能力的员工，在其信息牌上专门标注，或能够熟练运用讯飞翻译机具，确保业务办理畅通高效。网点业务办理水平和服务质量全面提升。



杭州银行市民中心支行将始终以服务为中心，持之以恒，不断改进，以提升客户满意度为先，以更好的形象、更高的服务，全面展示金融机构服务风采，打响杭银服务品牌。