共学“枫桥经验” 共话金融服务

--西藏自治区银行业保险行业协会一行莅临杭州银行营业部参观交流



为深化新时代“枫桥经验”本地化实践，推动银行业纠纷化解与服务水平提升，5 月 14 日下午，西藏自治区银行业保险行业协会邱异秘书长等一行莅临杭州银行营业部参观交流，共同探索金融为民、矛盾化解的创新发展路径。总行消费者权益保护部部、营业部相关领导及人员等陪同交流。

■ 行史馆溯源：传承与创新中的金融担当

从历史脉络中探寻服务初心。邱秘书长等一行走进杭州银行行史馆，珍贵的史料、影像记录及数字化展陈，展示了杭州银行扎根地方、服务实体的发展脉络，而近年来金融数智科技创新介入溯源治理，既是对“以客户为中心”的传承，也是对“枫桥经验”实践的一种突破，引发了参观者的强烈共鸣。



■ 营业厅参观：感受“枫桥经验”的生动实践

在营业大厅，尹茵副总经理向来宾们详细介绍了总行营业部新时代“枫桥经验”的实践与创新经验，树立“矛盾不上交、服务不缺位”理念融入日常管理，通过“一站式”纠纷调解台、“智能服务分流”系统及“暖心驿站”便民设施，实现客户诉求的高效响应、处置。杭州银行“预防为先、调解为主”的基层治理模式，协会代表们很是认

同。





■ **交流会分享：共话新时代金融服务新格局**

现场交流，营业部围绕“枫桥经验示范点”建设成果作专题分享，重点介绍了纠纷多元化解机制、员工服务能力持续提升及社区共建案例。邱秘书长等结合行业趋势，就“如何优化小额纠纷快速处理”“科技赋能消保工作”等议题抛砖引玉，双方热烈讨论，并一致认为，未来就新时代“枫桥经验”从风险化解延伸至服务全链条实践，进一步强化交流协作，探索构建更有温度的金融服务生态。




此次交流活动既是经验互鉴的契机，更是双方深化合作的起点。杭州银行营业部将持续擦亮“枫桥经验示范点”品牌，为人民群众提供更优质、更便捷、更安心的金融服务，书写新时代金融为民的生动答卷。