杭州银行营业部：创新推行“双责契约”，构建运营消保协同治理新格局



双向共签驱动革新 责任契约赋能未来

3 月 26 日，杭州银行营业部举行 2025 年度运营管理目标责任书与消费者权益保护专项任务书签约仪式，首创“双轨并进、双向赋能”的协同管理机制。辖内 5 家网点分管行长同步签署《运营管理目标责任书》及《消费者权益保护专项任务书》，通过构建分层级、系统化的考核评价体系，实现运营效率与消保水平同步提升。





此次“双责契约”围绕 30 余项核心指标，重点推进三大协同策略：一是战略协同升级。建立“高效联动、精准营销、过程管理、考核驱动”四位一体机制，通过跨条线协同作战、标准化流程实施、精细化管理及动态优化机制，实现厅堂营销效能、客户满意度全面提升。二是风控联防强化。构建“运营+消保”双维度风控体系，重点强化精准反诈治理、支付限额动态管理、风险应急处置，全面降低涉诈客诉舆情风险。三是服务场景融合。创新打造“服务即宣教”沉浸式场

景，通过客户动线优化与消保教育专区建设的空间融合、场景融合，实现业务办理等待时段营销、教育触达率双提高。



本次签约标志着杭州银行营业部正式建立“目标共担、责任共联、成果共享”的运营消保融合治理体系。下一步将持续深化“三阶督导”机制（周监测、月会商、季评估），推动管理闭环落地，以“契约双签”促“质效双优”，全力构建安全可靠、智能高效、体验卓越的现代金融服务体系。