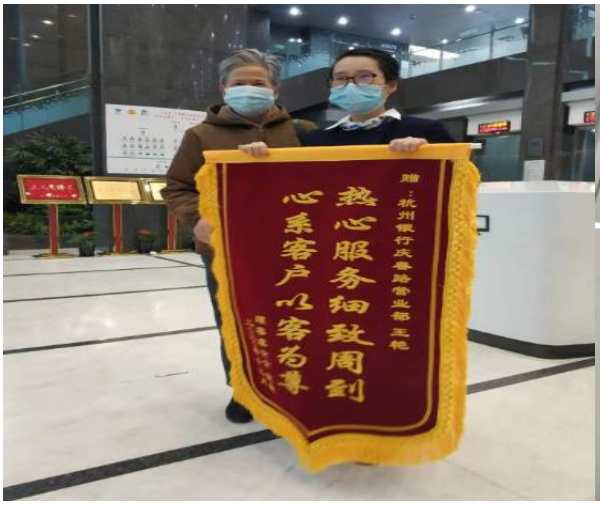
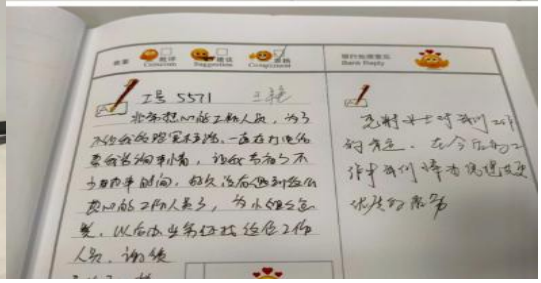
服务无止境，满意无终点

近期，杭州银行连续收到客户的感谢锦旗，感谢机构、网点的贴心、高效服务。客户的肯定是我行坚持“真诚服务”、“以客户为中心”理念的最好体现和缩影。

总行营业部：暖心关怀，贴心服务。12 月 8 日上午，淅淅沥沥小雨中，营业大厅进来一位老年客户，移动柜员主动上前询问是否办理业务，却见客户连连摇头，有些不好意思地表示：“我想把手里的东西交给这里的王艳同志”。原来，老人今天是特意前来送感谢锦旗的。当客户见到王艳时，紧紧握住她的手，十分激动：“我腿脚不方便，遇到疑难问题她为我打了很多电话，想了很多办法，她太负责了，太为我们着想了！”说完，眼眶也湿润了。王艳非常感谢客户的信任，感谢对杭州银行服务的认可。在周围客户和同事的赞扬声中，王艳与客户合影留念，留下温馨的瞬间。这并不是王艳第一次获得客户的肯定。仅 2020 年的厅堂《意见簿》中就记录有客户对王艳的表扬 8 次，还有客户专门拨打客服热线表扬王艳的周到服务。王艳在平凡的岗位上，散发光与热。







保俶支行：真诚服务，合作共赢。1 月 5 日，保俶支行收到了来自客户的锦旗，这是新年伊始一个特别的珍贵礼物和鼓励。原来这家新合作客户希望能在 2020 年完成开户相关手续，虽然已经提前做好了开立账户各项准备工作如上门面签核实等，但直到 12 月 31 日营业结束前十分钟，企业经办人员才匆匆赶到支行。而当天是银行的年终决算日，正是最为忙碌的一天。支行急客户所急，立即协调专人对接，终于赶在新年到来前顺利完成了全部手续，满足了企业的诉求。支行优质高效的服务得到了客户的认可及赞赏，为表达感激之情，专程到网点表示感谢，希望新年新气象，深入合作，银企共赢。





“自入冬来多是暖，无寻花处忽闻香”。正是无数有像王艳那样的杭州银行一线员工，在平凡岗位上的默默付出，冬天很冷，让消费者体会到了杭州银行的暖心服务、品质服务。

服务无止境，满意无终点，杭州银行一直在努力。