杭州市文明窗口“流动红旗”网点：杭州银行湖墅支行



提质促效 赢在厅堂

杭州银行湖墅支行始终坚持“以人民为中心”宗旨，以“提质促效 赢在厅堂”为目标，注重厅堂服务质量，以服务赢客户、促发展。



◆ **环境留客：提升客户体验**

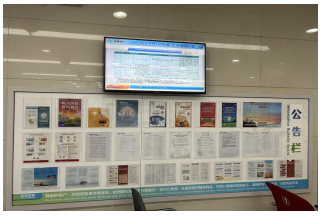
打造智慧网点。完善厅堂智能机具配置；现金服务区、自助服务区、理财服务区等区域合理布局，通过合理的机具的引导分流，减少客户等待时间，提高客户服务效率。







服务规范公示。设置标识统一规范的公告栏，公示消费者投诉流程，“大堂经理巡视中”温馨提示，使客户对业务办理流程一目了然，监督员工服务行为。



便民服务贴心。为满足客户需求，厅堂内设置了便民服务箱，配备了手机充电站、客用点钞



机、饮水机、老花镜、计算器等便民设备，供客户随时取用。

◆ **管理提效：提升服务质量**

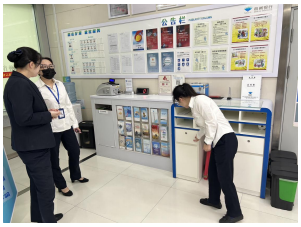


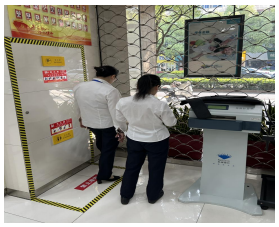
晨夕会复盘。每日通过晨夕会形式，对日常工作中遇到的问题，进行分析复盘，讨论处理方式、对客话术，总结服务经验，提升员工现场处理能力。



服务提升培训。不定期组织员工进行服务提升培训，从仪容仪表、服务技能、风险意识、投诉处理等方面加强员工服务能力，提升服务水平。

定期检查整改。以神秘访客检查为切入点，建立月度、季度监控检查机制；同时，结合现场检查、飞行检查，及时对检查中发现的问题进行通报整改，提升客户满意度。





树立标兵榜样。每月开展服务之星、结算之星评选，构建员工间的良性竞争模式，选拔业务骨干，树立标兵榜样，提升全员服务水平。





◆ **交流学习：吸收先进经验**

组织员工前往绍兴分行、钱江世纪城支行等优秀网点，就日常服务管理、内控合规、服务助力营销、厅堂电信诈骗识别劝阻等方面开展交流，吸收借鉴先进经验，提升自身服务水平。




◆ **特殊关爱：践行“金融为民”**

关爱特殊群体。设立爱心窗口、爱心座椅、无障碍通道等，保证有手语、英语等技能的员工在厅堂值守，及时帮助有需要的客户。






厅堂延伸服务。对于不便前来网点办理业务的客户，线上办理、上门办理等厅堂延伸服务“急客户所急，解客户所需”，将服务送到需要的客户身边，为老年人和行动不便人群提供便利。




◆ **消费者教育：履行社会责任**

公共教育专区。厅堂公众教育区统一摆放各类金融消保宣传物料，方便客户取阅，厅堂工作人员随时为客户答疑解惑。





金融知识普及。结合传统节日活动、社区月度党员学习日，强化“校警银”“社警银”“企警银”

联动，走进网点周边社区、校园、企业，开展远离非法集资、防范电信网络诈骗等金融宣教活动，以点带面，提升社会公众防诈防骗、理性投资消费的意识和能力。









杭州银行湖墅支行将继续以“提质促效 赢在厅堂”为目标，强化服务管理，履行金融企业社会责任，持续打造客户满意银行。