

工行浙江省分行 网点焕新颜 匠心迎盛会

朱华 孟文 郭昉杰



钱塘江畔,亚运梦起。不知不觉间,亚运的风已经吹进了城市的角角落落,吹进了每一个人的生活。

人间天堂景,静候嘉宾至。

作为杭州亚运会官方银行服务合作伙伴,中国工商银行始终与亚组委同心协力,全程参与亚运筹办,全情投入亚运服务。为了更好地服务杭州亚运会,今年以来,工行浙江省分行更是对网点进行了重装升级,完善了金融服务体系的关键一环。亚运盛会启幕在即,工行员工将拿出饱满的热情和专业的服务迎接亚运会,以工行国际化的品牌形象和一流的综合实力,不负众望,努力交出服务亚运的高分答卷。



工行员工向客户介绍杭州亚运会特许商品。



文明有礼 喜迎八方宾朋

环境 美美的 亚运视觉美学韵味十足

全身科技蓝、头顶钱江潮的宸宸;以黄色为主色调、头饰金黄“饕餮纹”的琮琤;从西湖的烟柳画桥、十里荷花深处走来的莲莲……近日,市民张先生来到家附近的工行网点办业务,发现这里布置了亚运吉祥物等亚运专属装饰,立即拿出手机拍照打卡。

为亚运赋能,为城市添彩。今年以来,工行浙江省分行全行上下开展了“焕新迎亚运”营业服务环境靓化活动,进一步改善优化服务环境,以完美姿态共襄盛会。

营业网点环境变整洁的同时,亚运氛围也越来越浓厚。迎街橱窗上贴上了亚运窗花,网点厅堂设置了亚运展示区和亚运专窗,进行了亚运联名标识挂牌、外立面灯箱片、防撞条、服务台贴膜等亚运标识改造,电子显示屏滚动播放着亚运宣传片,随处可见的亚运元素使营业网点“颜值”飙升。

作为省内第一批为迎接亚运会进行硬件改造的网点,工行杭州高新支行营业室深度融合中国文化、亚运文化、杭州文化,3000平方米的超级大厅,目之所及皆是现代化科技气质与杭城古典韵味的完美融合。

全省银行业首家“亚运驿站”,就诞生于这方风韵之中。在这里,杭州亚运会吉祥物宸宸、琮琤、莲莲不仅在展示橱窗里,也出现在休息桌上;在这里,满满的亚运吉祥物、亚运元素、亚运贵金属类特许商品,令人驻足欣赏。在智能网点区域靠墙六台智能机具上方,镶嵌着弧形显示屏,西湖水韵为底,荷花、亭台为点缀,汇率变动实时显示于屏幕之上。别出心裁的是,每个柜台都设置了弧形围栏,保护隐私之外,又平添了几分杭州美韵。秋芦飞雪、火柿映波、龙舟胜会、莲滩鹭影……顺着这十个以“西溪十景”命名的柜台走一遍,杭州韵味就印刻在脑海里了。

以亚运为窗口,向世界展示杭州韵味,网点里的小风景,就是人间天堂的缩影。自去年工行杭州高新支行开出首家“亚运驿站”以来,工行浙江省分行步履不停,持续加大了扩面力度,截至目前,共有工行亚运驿站67家(不含宁波),工行服务亚运的品牌进一步打响。



来工行亚运驿站聆听亚运的声音



工行网店内布置了亚运吉祥物等亚运专属装饰,氛围感十足。

细节 棒棒的 工行驿站全面升级亮相

浙大留学生莉莉安最近有个惊喜的发现——校门口的工行网点跟前不一样了,从入口处的营业时间牌,到各服务区的指示牌,再到各种温馨提示,都新增了中英文双语对照标识牌。

亚运开幕在即,杭城的角角落落都在悄然发生着变化。作为杭州亚运会官方银行服务合作伙伴,工行更是着眼于微,在小细节上体现温情。

以服务亚运为契机,工行浙江省分行举全行之力高标准、高水平、高质量提升服务质效,打造暖心惠民的服务场所。该行在全辖网点完善无障碍通道,有条件的网点,在取得本地城市管理部门支持情况下,按照“应配尽配”原则,配置固定无障碍通道;没有条件配置固定无障碍通道的,则用临时可移动坡道替代,方便腿脚不方便的群众通行,用“有爱桥梁”铺设“有爱空间”。

在网点外的显著位置张贴无障碍服务求助电话,并安排专人负责响应与服务。有条件的网点,为客户提供轮椅,没有条件的,则准备好拐杖,还有金融助盲卡等助残设施设备,为有需求客户提供便捷服务。在工行,每一位网点工作人员都能熟练地使用助残设施设备,并主动帮扶客户。

厅堂服务无小事,贴心服务暖人心。网点是便民服务的重要窗口,也是工行深入践行社会责任的载体。

工行浙江省分行立足“工行驿站”,秉

承“有共享的场所、有完善的设施、有温度的服务”原则,充分考虑服务大众需求,于细微处入手,不断充实更新“工行驿站”的服务内容,推出了“爱心驿站”“亚运驿站”等特色驿站,让老百姓在办理金融业务之余,享受到宾至如归的舒心体验。

今年以来,遍布浙江的“工行驿站”不仅换上了“亚运装”,更将亚运氛围拉满。

温州是杭州亚运会龙舟赛事举办地,工行温州瓯海支行营业部精心打造了独具特色的“龙舟文化驿站”。该驿站在传承弘扬龙舟文化、展现瓯越城市魅力的同时,重点突出“工行驿站”本身的惠民服务,从而使驿站更实用、更暖心。

推门而入,大堂左侧是龙舟文化展示区,图文并茂介绍了温州的龙舟制造技艺、龙舟种类、龙舟结构图、近年温州龙舟队伍参赛风采及所获荣誉等;大堂右侧是惠民服务区,配备了手机充电器、一次性雨具、按摩锤、毛毯、等候区靠枕、新鲜茶饮、点钞机等设施,小小的角落承载了浓浓的服务情怀,也为户外劳动者提供了一个临时歇脚的“加油站”。

在纺织之都绍兴,工行绍兴柯桥支行工行驿站推出“玩转亚运,将亚运带回家”活动。活动现场,小朋友们热热闹闹欢聚一堂。小朋友可以将亲手制作的亚运油纸伞带回家,大朋友也可以选购一套珍藏版的亚运纪念币回家。亚运知识讲解、亚运产品介绍、亚运礼物制作……丰富多彩的活动,将亚运氛围拉到满格!

服务 暖暖的 文明有礼喜迎四海宾客

距离亚运近一天,就多一分喜悦,多一分期待。如今,大幕即将拉开,来自五湖四海的运动员、技术官员、媒体记者以及观众将相聚浙江,共同书写盛会故事。

站在世界的聚光灯下,应该拿出什么样的金融服务?工行给出了自己的回答:一举一动,展现中国人民的良好素质,一言一行,传递工行员工文明有礼的善意与温暖。

这段时间,细心的市民朋友发现,工行网点工作人员的服饰有了变化,女士的丝巾、发网,男士的领带,都印着杭州亚运会会徽“潮涌”的元素。

从着装礼仪到行为举止,银行网点是展现城市文明形象的窗口。

自成为杭州亚运会官方银行服务合作伙伴以来,工行浙江省分行全力提升网点亚运服务水平,针对赛场侧员工,举办线下集中培训,紧扣技能、礼仪、外语三条主线,精选亚运知识、仪容仪表、外语口语等22门课程,为提供优质服务的打下坚实基础。针对城市侧员工,录制亚运金融服务培训视频课件上传至工银研修中心,并按月下发学习计划,确保每位员工掌握亚运金融服务重点内容,以“小窗口”展现城市文明“大形象”。

做优做细银行金融服务,有声有色传播亚运文化。这个夏天,工行浙江省分行全行上下更是掀起了一股微课堂学习热潮。原来,为加大亚运金融服务培训,该行不断开发亚运金融服务课程,推出亚运金融服务精品系列微课,紧贴实际业务场景,即学即用,实用性强,着力提升全员亚运金融服务水平,擦亮工行服务金字招牌,力争向杭州亚运会交出一份满意的金融服务答卷。

一百份的热情,一百份的期待。正如工行杭州分行亚运金融服务中心的一名普通员工所言,“参与在家乡举办的亚运会服务工作,我倍感光荣,更不敢有丝毫懈怠。”工行全省同仁已做好充分准备,以一颗炽热之心迎接亚运盛会的到来,不负韶华不负君。

春耕一粒粟,秋收万颗子。

历时多年筹备,在象征着丰收的农历秋分节气,亚运之光将照亮西子湖畔。这座城市准备好了,要向世人讲述一个生动、精彩的亚运故事,向世界奉献一届“中国特色、亚洲风采、精彩纷呈”的盛会。而工行浙江省分行,也将以主人翁精神和东道主的担当,用崭新的面貌、良好的风貌和高水平金融服务,添彩亚运,共襄盛举。

亚农村网点静候盛会召开

(本版图片由工行浙江省分行提供)