

亚运荣光 “浙”里绽放

工商银行同心协力全情投入亚运服务

朱华 孟文 龚杭



夏尽秋来,亚运的脚步越来越近。

作为杭州亚运会官方银行合作伙伴,中国工商银行始终与亚组委同心协力同行,全程参与亚运筹办,全情投入亚运服务,为成功举办具有“中国特色、亚洲风采、精彩纷呈”的体育文化盛会贡献智慧和力量。

在东海之滨、太湖之畔、浙中热土、钱塘两岸……工行人以实际行动投身“亚运攻坚战”。上千个日日夜夜,一个个精彩瞬间,亚运筹办的步伐迈得踏实而坚定。在最后冲刺的日子里,精益求精,只为以完美姿态迎接亚运到来。如今,交卷在即,杭州亚运会赛事举办地,各地工行的筹备情况如何?一起去看看——



工行湖州分行打造温馨舒适的营业服务环境,以优质窗口服务迎接杭州亚运会。

工行湖州分行:如水至清 添彩亚运

“工行超级给力,很快为我们办好了POS机、外卡和数字人民币受理,确保了我们下一步在比赛场馆内的工作顺利开展。”亚运会比赛场馆进驻商户盼盼食品负责人陈元说。

人有德行,如水至清。湖州德清作为杭州亚运会协办城市之一,将承办排球、三人制篮球两个竞赛大项。工行湖州分行围绕德清核心区、比赛场馆、定点接待酒店、定点医院、外卡特约商户、物理网点、自助银行,全力做好亚运会金融服务保障工作。针对德清赛事侧以及城市侧的重点商户,今年5月商户改造工作已全部完成。

杭州亚运会进入倒计时,届时各方友人将汇聚德清分会场。

在现金结算方面,工行湖州德清支行已安装好外币兑换机,分时段做好24种外币的配备。在人员保障方面,该行组建了三支亚运服务团队。一支是负责内外沟通协调工作的亚运外

联团队;一支是8名分别具有英语、泰语、西班牙语等外语基础的优秀青年组成的外语服务人员保障团队;还有一支是11名具有留学背景或有良好外语基础的优秀青年组成的亚运金融服务保障指挥组,齐心协力为国际友人提供贴心的服务和温暖的回忆。

浙江是“移动支付之省”,为了给亚运会期间境内外来德清人士提供多元化支付选择,该行在亚运会定点医院落地线下数字人民币应用场景,实现多场景数字人民币覆盖。同时,积极创新数字人民币特色场景,实现湖州地区首笔保险领域数字人民币智能合约定向理赔应用;开发线上数字人民币非税缴纳通道;搭建当地首家数字人民币商户示范市场;推动亚运会数字人民币受理环境建设。已于6月至9月陆续开展多项亚运主题数字人民币活动,全力推动数字人民币与亚运的完美融合。



亚运会门票销售火爆,图为工行金华开发区支行工作人员向客户售卖门票。

工行金华分行:“金”彩亚运 服务有我

“刷票进场更有仪式感,对家里长辈来说更方便。”8月23日起,杭州第19届亚运会官方线下购票渠道陆续对社会开放,金华市民骆女士来到工行金华经济开发区支行营业部兑换线上购买的票,还帮家人朋友一起兑换了纸质票。

作为金华主城区唯一一家门票服务网点,工行金华经济开发区支行营业部设置售票专柜,增配服务力量,为市民提供体育比赛项目线下购票及电子票兑换纸质票服务。据工作人员介绍,线下售票作为线上售票的补充,除了纪念作用,也方便一些不会使用智能手机的老年客户,帮助他们跨越“数字鸿沟”,共享亚运盛会。

亚运有期,服务无限。如今,距离亚运会开幕已不到半个月时间,工行金华分行积极对接亚运保障的各项金融服务工作,重点加强金华大饭店、万豪、万达酒店等亚运分村酒店的金融服务,以最认真的态度迎接最重要的客人。

该行全行上下分工合作、协调推进,不到一个月的时间就完成了亚运分村三家酒店离行式自助服务区的公安报批、施工建设、公安验收、自助设备投入等工作。积极克服影响施工的不利条件,加快进度,最终实现亚运会测试赛前完成定点酒店的存取款机和外币兑换机安装调试,切实保障亚运分村金融服务。

办好亚运会,人人都是东道主。工行金华分行设立亚运服务小组,对接亚运分村的各项金融业务。亚运测试赛期间,该行为酒店前台配备外币点钞机,设计带有酒店专属Logo的数字码牌,并配备8种外币现钞以及各种面额的外币小钞方便运动员等参会人员兑换。同时,派出两名有专业英语水平的员工驻点亚运村协助酒店为外宾服务,现场解决酒店在点钞机、ATM机、兑换机和pos机上出现的问题,专业的知识、贴心的服务,赢得运动员及酒店负责人的一致好评。



工行网点亚运气氛浓厚

工行萧山分行:亚运国际城 彰显精气神



亚运驿站升级亮相,打造多元“泛金融”化开放服务生态。

“Good morning.How can I help you today?”(早上好!需要帮助吗?)早上8点,工行萧山江东支行里

传出文明礼仪用语。亚运就在眼前,该行利用晨会和夕会做好日常培训,从礼貌用语到外语口语训练,从亚运知识到

工行宁波市分行:数智赋能“甬”抱亚运

“第一次使用数字人民币,又快又方便,体验很好!”最近,宁波的胡女士在菜场买菜都选择用数字人民币支付。

浙江是数字经济先发之地,数字人民币试点推广,也是亚运金融服务的重点工作之一。如何以数智服务赋能亚运,工行宁波市分行下足了功夫。

该行以亚运会会场为主体,搭建了覆盖交通出行、生活服务、重点商务区、商业街区、旅游景区、医疗服务、酒店住宿等金融服务环境。在“亚运会”主题场景方面,成功搭建了沙滩排球中心周边场景,游客可使用数字人民币支付半边山旅游度假区内的景区交通、山地滑车等收费项目。

作为亚运场馆“周边一公里”内的商业区,五彩渔镇聚集了不少特色商铺,工行宁波市分行已对镇上近一半商户进行POS机、数字人民币支付升级改造,为

游客提供方便快捷的数字人民币使用体验。

不仅如此,该行还对亚运定点医院、定点医院等进行数字人民币收单升级,支持实现数字人民币主扫、被扫及碰一碰三种支付方式。目前,已在亚运定点医院等区域搭建数字人民币体验区,无处不在的数字人民币,必将让这一届亚运盛会更加精彩。

守护一座城市,温暖四海宾朋。

工行宁波市分行全力推进辖内ATM机外卡受理全覆盖并支持中英双语服务,以解决外籍客户外币兑换、外卡取现等需求。与此同时,该行还选拔了一批外语佳、综合素质优、服务水平高的员工,赴杭州接受专业知识、业务技能、语言交流、服务礼仪、应急处置等多维度培训,届时将在亚运分村及专属网点驻点服务。

参赛国家的风俗禁忌,每日一课,为服务亚运做好全方位准备。

银行网点不仅是办事的窗口、服务的窗口,更是一座城市文明的窗口。工行萧山分行号召全体员工积极参与亚运、服务亚运,力争以最佳和最美服务,让世界看到“亚运国际城”的风貌。

8月14日中午,工行萧山江南支行营业室大厅来了多名外籍客户,大堂经理询问后得知,这批客户是某校老师,因发放工资需要,要在工行办理银行卡。但中文不好,很是着急。

此时正值银行员工轮流吃午饭时间,网点负责人立即启动应急服务预案,在不影响现金区现有客户业务办理的前提下,非现金客户经理全体为外籍人士办卡。然而,这些外籍教师都是首次办卡,流程相对繁琐,网点负责人又安排了英语较好的客户经理从旁指导。整个过程有条不紊,赢得外籍客户频频点赞,而这都得益于网点日常开展的服务应急预案演练。江南支行营业

室作为亚运一级保障网点,多次开展亚运服务演练,此次办卡过程又积累了宝贵的实战经验。

眼下,“夜经济”持续火热,“亚运”与“夜经济”精彩邂逅,掀起了杭城新的消费热潮。8月11日,工行萧山信息港支行工驿站服务志愿队来到信息港小镇夜市,带来“勇立潮头金元宝”等亚运贵金属类特许商品,并向市民朋友介绍工行的相关活动,为之后的亚运典藏、助威观赛提供金融服务,也为城市烟火气增添一抹亮丽的亚运色彩。

作为亚运盛会主阵地,萧山的角角落落都在悄然发生变化。

工行萧山分行从细节入手,持续改进服务品质,提升服务“软实力”。各营业网点充分依托“工驿站”惠民服务品牌,搭建“亚运会便民驿站”,普及金融知识,并配备了雨伞、轮椅、充电器、应急药箱等设施,全面打造利民、便民、惠民一体化金融服务。



工行数字人民币硬卡支付



亚运摆设

工行亚运版存单



在杭州亚运会宁波分村工行数字人民币体验区,工行宁波市分行的金融服务志愿者指导客户体验数字人民币“碰一碰”功能。沈颖俊 摄

亚运潮涌,匠心润泽。亚运会是展现中国大国风范的重要窗口,也是展现工行服务风貌的重要平台。随着各项筹办工作进入冲刺和收尾阶段,工行准备好了——以金融之诺,相约浙江,共赴这场期待已久的体育之约,让亚运精神的荣光在“浙”里绽放。