

同心同力同期待 共襄盛举添“金”彩

朱华 孟文 龚杭



人间天堂景,金秋桂子香。在最好的季节,这座城市即将迎来高光时刻。一座为亚洲体育健儿打造的盛大舞台,已经搭建完毕。经历了上千个日日夜夜,付出了无数心血汗水,自2019年成为杭州亚运会官方银行服务合作伙伴以来,工商银行举全行之力做好金融服务工作,以工行国际化的品牌形象和一流的综合服务实力,与亚运同行、为亚运添彩。

正如工行浙江省分行主持工作的党委副书记周灿森所说,在万众瞩目下展示工行风采,不仅是无上光荣,也是重大使命。全行员工与亚运同频,全程参与亚运筹办,全情投入亚运服务,从城市基础设施提升到亚运场馆配套建设,从支付环境建设到服务水平提升……工商银行将这份光荣化为不竭动力,坚决扛起重任,充分发挥“工行所长”,全情服务“亚运所需”,为高质量呈现一场“中国特色、亚洲风采、精彩纷呈”的体育盛会,倾力贡献金融智慧和力量。



工行支持城市及亚运场馆建设

城市基础设施——融资支持

办好一个会,提升一座城。对浙江而言,乘杭州亚运会的东风,这从来不是一句口号——筹备中的杭州亚运会,正给浙江带来实实在在的改变。

在杭州,516公里的轨道交通网建成,480公里的快速路成网,铁路杭州西站、杭州萧山国际机场三期等一批项目建成投用;在温州,金丽温高速公路东延线项目较批复工期提前5个月建成通车;在绍兴,城际轨道交通的建设,大大加快了融杭步伐;在金华,金义东轨道交通义段投入试运行……机场、地铁、高速、快速路、城市道路,几乎每一项重大基础设施建设,都有工商银行积极参与的身影。



工行提供金融支持的杭州地铁施工现场

作为亚运会重点交通保障项目,杭州西站自开建以来就备受瞩目。这是一个总建筑面积达51万平方米的超大铁路枢纽,项目多、种类杂、资金压力大、工程进度紧。为此,工行杭州分行成立专班服务团队,前期与西站公司多次走访市发改等部门,沟通项目立项等前期事宜,后期积极创新业务品种,在城市有机更新、安置房等多个领域开展项目融资合作。截至目前,该行已累计为西站公司投放项目贷款超60亿元,并通过工银集团子公司工银安盛审批保额度25亿元,为杭州西站建设当好坚实的金融后盾。

“江春水穿城过,地下长龙拓通途。如今,从桑树蓼花开满的西湖,到一株杨柳一株桃的西湖,不过20分钟的时间;西湖、湘湖与金沙湖,不过一趟地铁的距离。杭州城市规划设计研究院总工程师海儒说,地铁是杭州城建史上投资规模最大的、建设周期最长、涉及面最广的城市基础设施工程。而早在2007年杭州地铁开工建设伊始,工行就与地铁集团深度合作,为其提供启动资金7000万元。这些年来,杭州地铁建设突飞猛进,工行的支持从未缺席。

为支持地铁集团的建设和运营,工行杭州分行制定了一揽子的金融服务方案,通过牵头组建银团、融资租赁、中票承销等多种形式提供资金支持,同时为新



在一棒接一棒的火炬传递中,工行人服务亚运的精神气贯长虹。

截至今年8月末,工行杭州分行城市基础设施建设领域贷款余额1200亿元,其中近三年累计投放了近1000亿元城市基础设施类贷款,主要投放领域包括亚运



工行浙江省分行支持的杭州萧山国际机场三期航站楼项目

基础设施建设和各区县城中村更新改造、安置房、未来社区建设项目,地铁、机场、火车西站交通网络建设项目,杭州市道路、隧道PPP项目等。该行支持的城市建设项目范围涉及杭州各个区县,为杭州城市界面的提升给予了强有力的保障。

精彩的体育盛会离不开一流的场馆和设施。作为杭州亚运会官方银行服务合作伙伴,工商银行先后为“杭州亚运会媒体村”“杭州亚运会技术官员村”“余杭区亚运场馆改建工程”“亚运棒(垒)球文化文化中心”“亚运健康驿站”项目提供资金支持,合计授信56亿元,为亚运出行、亚运建设添上了浓墨重彩的一笔。

数智金融赋能——全力护航

亚运会曾改变了北京和广州,如今也正在改变浙江。生活在浙江的人们,正切身体会到身边悄然发生的变化——基础设施更完善了,交通更顺畅了,生活更便利了。

在杭州亚运火种采集地——良渚古城遗址公园,市民可以通过数字人民币进行一站式购票、购物消费;去西湖坐船、逛西溪湿地,也可以体验到数字人民币的方便快捷。

走进湖州凤翔农贸市场,每个商户位上都放置了数字人民币的收款二维码,不少前来买菜的市民选择使用数字人民币支付。据了解,这是工行联合当地市场监管部门,落地民生类数字人民币消费应用场景。

不仅是杭州、湖州,在亚运会协办城市温州,工行也大力发展数字消费新业态,不断解锁“数字人民币应用新场景”。

于是,人们看到——在温州新时代电影大世界等多家影院,消费者可以使用数字人民币购票、选座;在菜篮子集团的多个农贸市场,摊主们用上了工行合作开发的数字人民币智慧农贸市场;在温州

轨道交通,乘客们可绑定工行数字人民币免密支付扫码过闸……

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重点工作之一。如何以数智服务赋能亚运,工行银行下足了功夫。

去年底,以“数币场景,赋能亚运”为主题的亚运数字人民币硬件钱包发布暨公交场景启动仪式在杭州举行。据了解,工行杭州分行与杭州公交集团携手,完成1万多台公交车载支付升级,目前杭州10城区1200余条一票制公交线路均支持数字人民币钱包扫码支付。

亚运在即,今年9月1日起,工行浙江省分行已向公众开放了申领亚运主题数字人民币,市民朋友只需通过工商银行公布的线上渠道提前预约,审核通过后到工行线下网点即可领取。

有了数字硬件钱包,不用携带手机,“碰一碰”就可以完成交易,不仅方便老人 and 小孩等群体使用,也为亚运期间境内外来浙人员提供便捷安全的金融服务保障。

工商银行同时肩负数字人民币指定运营机构和杭州亚运会官方银行服务合作伙伴责任,将数字人民币与亚运元素相结合,以多元化载体传递亚运精神,打造数字人民币消费新场景,通过一系列“数字化”体验,让人们切身感受杭州亚运会的智能特色和亮点,也充分感受杭州的数字化魅力。

截至目前,该行已按照前期亚运会数字人民币建设服务整体方案有序开展工作,完成赛事侧所有入驻商户受理环境改造支持受理数字人民币,在赛事侧设立数字人民币体验点,面向赛事侧人员发放钱包并配套红包发放活动,深受客户欢迎和喜爱。持续推进城市侧数字人民币场景落地,在城市侧开展亚运主题数字人民币硬件钱包申领活动,为在浙人员提供数字人民币全流程服务。

与亚运携手共进,与浙江同频共振。在数字人民币推广工作上,工商银行充分展现了国有大行的科技优势;在保障支付服务环境建设上,该行也当仁不让跑出了“亚运+加速度”。

在绍兴,为适应境外人员支付习惯,建立可细的外卡受理服务体系,工商银行已累计完成500多家商户的外卡受理改造,重点涉及餐饮、娱乐、零售等主要消费场景,有序推进了受理标识张贴、商户培训巡查和外卡受理测试工作,确保特约商户熟练、安全地使用POS机具外币受理功能。

此外,工行绍兴分行辖内500多台ATM机和多功能自助终端已全部完成改造,可受理境外银行卡支付使用,支持中英双语服务,让四海宾朋随时随地享受便捷贴心的金融服务体验。

在湖州,工商银行组建亚运会商户侧保障小组,完成重点行业商户的外卡受理改造,对外卡商户受理商户开展反复巡查测试,确保收单渠道畅通无阻。同时,做好现金供应保障,完成原封新券和小面额钞票的备付和投放,统一制作“零钱包”配送到位;开展亚运现金供应保障业务应急演练,完成全辖46家网点的应急演练,确保亚运期间现金供应顺畅……在一次次演练和测试中,做好“小细节”,完成“大提升”。

在数字人民币推广工作上,工商银行充分展现了国有大行的科技优势;在保障支付服务环境建设上,该行也当仁不让跑出了“亚运+加速度”。

亚运服务团队——整装待发

地铁四通八达,亚运专用车道完成“赛事一日”演练,亚运智能动车组也飞驰而来;亚运主题花坛,沿路鲜花盛开,大街小巷满是待客的温馨;5万名赛会志愿者和142万名城会志愿者,脸上挂着最美笑容,翘首盼望“有朋自远方来”。

“Do you wanna open an account? (您想开户吗?)”“请早,在工行绍兴分行营业部大堂里,工作人员正利用晨会培训练习柜面英语服务基本用语。

该网点负责人表示,为有效提升亚运金融服务水平,该行邀请浙江越秀外国语学院的老师进行培训教学,实现了快速应用。除了定期利用晨会练习英语,该行还建立外专人才库,涵盖英、日、法、韩等多语种专员团队,负责日常领学、加强自学和客户接待,每周进行柜面英语情景模拟演练,分别扮演外籍客户和网点人员,充分积累沟通经验,提升服务能力和水平。

8月下旬底,承载千万人期盼,站在世界的聚光灯下,杭州亚运会即将盛大开幕。

9月8日,亚运火炬传递从西湖畔启程,9月20日,经过1800多棒的接力相传,亚运火种再次回到杭州。工商银行共有26名员工参与了亚运火炬的传递,他们中有来自一线的基层员工代表,有岗位能手、劳动模范,还有退休员工……在一棒接一棒的火炬传递中,浙江人敢为人先、勇立潮头的形象,有了更加鲜活的呈现,工行人服务亚运的精神气也愈发饱满。

在杭州亚运会赛事侧,工行设有4个



文明有礼,亚运有我

专属服务网点:分别是亚运村运动员村网点、亚运村技术官员村网点、亚运村媒体村网点和MMC主媒体中心网点。

在运动员村工行网点,30多位工作人员分成AB两班轮流上岗,从网点负责人、客户经理、现场经理、客服经理到翻译官,每一位员工都是经过层层选拔脱颖而出的尖子生。

工行亚运村运动员村网点负责人王旖敏,是此次工行杭州分行入驻亚运村和主媒体中心服务团队的班长,据她介绍,四家服务网点不论面积大小,均为全功能网点。人员上,业务主力多为90后青年,英

语六级是标配。硬件上,智能机器人、外币兑换机、多币种……一应俱全,外币兑换机支持12个币种和10种语言,平均每笔外币兑换业务3分钟就能解决。

值得一提的是,工商银行还从全国各地选拔了一批小语种特长员工入驻亚运村网点和主媒体中心网点,更有工行境外分行如泰国曼谷分行、韩国首尔分行、印尼巴淡分行、沙特吉达分行的员工不远万里来到杭州服务亚运。所有的付出,一切的准备,都是为了给四海宾朋提供更贴心的服务,留下更温暖的回忆。

服务亚运会,是行庆盛事、全行大事。

交出服务亚运高分答卷,不只是口号,更是实实在在的追求。

自9月8日入驻以来,工行亚运网点全力以赴备战亚运,工作人员已迈入“赛时状态”,早上7点入场,常常晚上11点甚至更晚方才离场,各AB班网点负责人的手机更是24小时全天候开机状态。

工行浙江省分行和辖内二级分行均成立杭州亚运金融服务保障指挥中心,对闭环内金融服务、网络、安全给予24小时保障,实现实时指挥调度和业务指导,为亚运金融服务提供有力支撑。

工商银行为服务杭州亚运村网点和主媒体中心网点派出的一线员工虽然只有80多位,但在他们背后的保障人员却多达数千人。正如工行MMC主媒体中心网点负责人傅立峰所言:“所有呈现的结果,都凝聚着许多人的努力付出。能在自己的职业生当中,参与亚运盛会,服务亚运,何其有幸!”

在赛事侧,工商银行除了新建4个专属全功能网点,专属服务点覆盖杭州、宁波、温州、金华、绍兴、湖州6个办赛城市。在城市侧,共有上万名工行员工投入亚运金融服务工作,明确一线保障分队人员及24小时服务人员,落实网格化管理,做到双向人员到位,联系流程到位,责任明确到位。亚运应急小组、网点网格化商户应急保障人员、双语人员支持网点大堂……万千细节,汇成一句话:杭州亚运,“人间天堂”准备好了,工行准备好了。

服务亚运会,是行庆盛事、全行大事。

服务亚运会,是行庆盛事、全行大事。

服务亚运会,是行庆盛事、全行大事。

服务亚运会,是行庆盛事、全行大事。

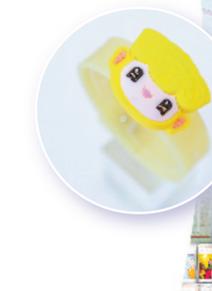
服务亚运会,是行庆盛事、全行大事。

服务亚运会,是行庆盛事、全行大事。

2019年9月12日,中国工商银行正式成为杭州亚运会官方银行服务合作伙伴。



工行MMC主媒体中心网点



数币硬件钱包



亚运站升级亮相“打造多元‘泛金融’化开放服务生态”



智能机器人入驻亚运村网点和主媒体中心网点



亚运会倒计时10天之际,工行在钱江新城推出“视觉盛宴”,五彩斑斓的灯光将亚运氛围拉满。

(本版图片由工行浙江省分行提供)