

心相系 情相融 力相通

农行杭州分行：打造金融保障亚运服务标杆

孙诺亚



前瞻布局,让“绿色”成为主色调

杭州亚运会大力实施绿色能源供应行动,致力于打造“绿色亚运”标志性成果。绿色的主色调如何绘? 低碳场馆如何向“绿”而行?

看一组数据:一块位于青海省海南藏族自治州的单晶双面光伏组件,日均发电量2.2千瓦时,可供杭州亚运会奥体中心体育馆的一盏节能灯亮足220小时。

绿色低碳亚运的背后,离不开浙江能源企业在西北地区的超前布局。大柴旦风电项目是浙江能源集团在青海省布局的陆上风电项目,坐落在海拔3000米的青海海西州大柴旦行委锡铁山新能源基地,总投资3.72亿元。

“农行杭州分行的‘全周期服务’,以及开辟的绿色通道,极大缓解了能源企业在项目投建过程中的资金压力。”浙江能源集团相关负责人说。浙江省65座亚运场馆及办公场地全部使用绿电,国有企业和国有大行的强强联手,保障了绿色亚运的完美呈现。

虽然杭州亚运会和杭州亚残运会只有短短二十几天,但如何把绿色办会与乡村振兴相衔接,如何让双碳战略在发展中发挥实效,浙能在青海的项目只是农行杭州分行众多服务项目中的一个案例。农行杭州分行与“绿”同行,深度耕耘,助力亚运已渗透进场馆的角角落落。

在衢州常山县新昌乡,山地里的村落经阳光的照射,呈现出一道独特的风景——一排排光伏电板整齐排列,在村居

屋面、棚架顶、山间坡地,仿佛形成了一座能量矩阵。正是这个矩阵,已为郭塘、泰安、岩前等10个村带来村集体经济的“第一桶金”,也为参与光伏项目的村民家庭增添了一笔“阳光收入”。

2018年,浙能集团来到新昌乡,作为“千企结千村”的重点项目之一,浙能提出在郭塘村建立光伏发电基地的设计,但光伏前期投入很大,光靠企业推动很难。

“农行积极响应国家双碳战略,紧扣绿色发展,积极对接浙能集团所有绿色项目贷款,快速为该项目完成授信,以金融活水助推村集体产业升级。”该项目负责人说,公司部和信贷部开设绿色通道,20多天就完成了项目授信。这既体现了农行作为国有大行的责任担当,也展现了农行支持国家绿色能源发展的决心和信心。

郭塘村的变化,只是新昌乡光伏项目助力乡村振兴的一个缩影。更值得一提的是,新昌乡今年的光伏发电量达到793万千瓦时,经浙江省电力交易中心采购,成为杭州第19届亚运会比赛场馆的绿电来源



之一。浙能常山天然气发电有限公司相关人员说,当地主动申请为亚运会供电,希望来自浙江山区的绿色能源能被更多人用上。

事实上,打造“绿色亚运”也是践行“生态文明”的应有之义。而“亚运绿”带来的改变也让农行人更加坚信“绿水青山就是金山银山”。农行杭州分行也将奋力发展绿色金融,助力实现双碳目标。



重塑形象,让“网点”成为风景线

“Welcome to our bank! Can I help you?”(欢迎来到我行!有什么可以帮到您的吗?)

学习亚运英语100句、亚运服务宝典“一问一答”手册,已成为农行杭州湖滨支行营业前的常规晨会内容。

“这是在仪容仪表整理、重点工作布置之外,新增的晨会内容。”农行杭州湖滨支行相关负责人透露,该行作为杭州亚运会金融服务保障重点网点,从网点环境、礼仪服务、ATM运行保障、现金兑换等多维度进行全方位升级,进入亚运会金融服务保障正式阶段。

目前,在整个杭州范围内,已设有49家这样的农行重点保障网点。“每家网点都是对外展示杭州韵味、浙江风采的形象窗口。”农行杭州分行相关负责人说。农行杭州分行通过全面提升各基层网点运营能力和金融服务质效,展现服务大型国际赛事的专业能力和过硬素质,切实履行国有大行保障“国之大事、省之要事”的担当和能力。

“现在银行是真漂亮真舒服,还有不少亚运小元素,身为杭州人我既激动又自豪。”郑先生坐在农行杭州滨江支行的沙发休息区,翻看着一册《亚运知识 文明观赛》。

农行杭州滨江支行坐落于滨江区江南大道,是农行离亚运主场馆最近的支行,为亚运金融保障提供一流服务。据农行杭州滨江支行相关负责人介绍,了解到场馆开展国际系列测试赛消息,体育局有外汇结算需求时,即凭借专业全面的服务方案成功落地高新区(滨江)文化和广电旅游体育局预算类机构外汇结算账户。细微之处见服务,既体现了农行效率,又彰显了金融品质。

行内的自助柜台上,还摆放着不少与亚运息息相关的小手册。在这里,能查看所有亚运会比赛项目,了解亚运会现场观赛文明

礼仪,学习亚运会可能用得上的日、韩、英语句式……拉近了等候办理业务的客户与杭州亚运会的距离。

“现在在中秋和国庆假期都可以照常办理业务了,真的方便!”赵先生来电咨询后连连称赞,以往每周六、法定节假日网点都休息,但从9月19日起至10月31日,农行49个网点都将全天候提供优质服务。“业务办理时间跟平时是一样的,从早9点到晚17点。”

杭州已全方位进入“亚运时间”。服务举措更优,服务能力更强。在各个网点前台,还涌现了一批青春洋溢的亚运服务志愿团队。

“有的擅长日语,有的擅长韩语,英文也都不错,性格上活泼外向。”农行杭州中山支行相关负责人说,目前已在160名员工中选出了10位青年员工,组建起一支亚运服务志愿队伍。“他们不仅要利用语言优势应对各类突发事件,也肩负起为其他同事突击英语口语训练的重任。”

1999年出生的赵逸嘉,今年刚进入农行工作,“前期,我们已经集中参与过英语交流培训、服务保障培训,接下来我有信心为境内外客户提供优质的金融服务。”通过这几个月的工作学习,她深刻感受到农业银行对杭州亚运会的重视和作为国有大行的责任担当。

据了解,针对各项金融业务常见问题,农行杭州分行已做好多种应急预案。同时,还针对定点酒店和定点医院,制定“一户一策”金融服务保障方案和应急预案,建立赛时应急联络机制,全力为杭州亚运会护航。

接下来,农行杭州分行将以奉献亚运作为新的起点,积极践行国有商业银行责任担当,继续携手杭州,与城市同频共进,在以“两个先行”打造“重要窗口”中展现农行风采。

数字赋能,让“消费”成为活力源



眼下,亚洲各国运动员和八方游客涌向了这座马可·波罗笔下“世界上最美丽华贵的天城”。在观看精彩比赛、领略城市美丽的同时,离不开在“浙里”的衣食住行游等各类消费环境,方便快捷的支付是这些消费行为的“桥梁”。

让大众有更多支付方式可以自由选择、不断提升支付消费体验感,也成了农行杭州分行的努力方向。

“我昨天一口气领了50多块钱数字人民币红包,可以买饮料、买水果,逛联华超市也好用的,感受到了浓浓的亚运氛围,不要太开心。”杭州的孙女士亮出自己领到的农行数字人民币红包,惊喜地说道。

“数字人民币在亚运会的精彩呈现,既是各运营机构的任务,也是提升农行品牌形象的良好时机。”农行杭州分行网络金融部相关负责人说。从9月开始,农行杭州分行推出多重数字人民币红包优惠,“红包可在杭州自营世纪联华、全家、十足、鲜丰水果、新华书店等上千家门店使用。让老百姓切身感受精彩亚运氛围,体验便利数字支付。”

“一方面是为了更好地营造亚运氛围,另一方面也是为了更好地向市民宣传数字人民币,所以我们这次的活动力度确实很大。”该负责人表示,“我们特意选择了连锁

化程度高、消费频次高的超市、便利店、水果店等消费场景,开展数字币活动,就是为了给市民实实在在送福利。”除了“金彩亚运 惠享生活”数字币活动之外,农行还联合浙江企业——农夫山泉推出了“数币付 畅快饮”农夫山泉数字币专项活动,更好地为数字币推广赋能。

而这一切,都是亚运“智”的表现,也是“数字浙江”“数字中国”的现实写照。数字经济带来更多便捷,而农行杭州分行对亚运的金融护航,更不乏一份温情,是用心的呵护,是真心的守护,更展示了文明的内涵。

此外,杭州分行工作人员还在环北丝绸服装城、丝绸城步行街、滨江星光大道、龙湖西溪天街等商圈、市场、特色街区多地为商户上门服务,兑换发放“零钱包”。

“农行定期上门为我们办理零钞兑换,方便我们做生意,服务太贴心了。”杭州丝绸城一商户说。

“为切实保障亚运会期间消费者的支付方式选择权,避免出现因零钞零付不足而无法找零的情况,农行杭州分行通过主动上门兑换零钱包,推动并帮助商户增加找零零付。”农行杭州分行运营管理部负责人介绍说,截至目前,该行已累计走访商户7712家,为有零付兑换需求的商户赠送零钱包袋6635个,兑换总金额数十万元,并通过发放服务便民卡、建立微信群等方式与商户建立联系机制,满足其后续新增需求。



(本版图片由中国农业银行杭州分行提供)



2023年9月24日 星期日

版式 卢正芳