

工行杭州分行 那些与杭州亚运有关的事

朱华 孟文 郑燕



“亲爱的ICBC(工商银行),作为一个曾游历过40多个国家和地区的伊朗媒体从业者,你们前台工作人员专业的、真挚热情的服务,是我感受到的最佳的。这是一次令人惊喜的、让人赞叹不已的服务体验!对所有工作人员的付出表示感谢!”近日,来自伊朗的媒体人写在工行主媒体中心网点留言簿上的一段话火出了圈。

杭州亚运会圆满闭幕,许多人可能并不知道,在赛场之外还有一群工行人,他们在自己的岗位上兢兢业业,以萤火微光为亚运健儿、为亚运会的顺利举行提供着强大的金融服务保障,努力展现新时代银行人的风采。



工行MMC主媒体中心网点



工行志愿者全力做好亚运城市侧金融保障

保障团队的故事—— 全心全意地坚守

在工行杭州分行亚运会金融服务保障指挥中心,LED显示屏上有这样一组数字——目前指挥中心已接听各类电话近万通,累计收到点赞7489次,其中人行、亚组委和杭州市政府的官方点赞125次;赛事侧已完成个人结售汇、存取款、外币兑换数字人民币等各项业务18000多笔,折算人民币6600多万元。

这些跳动的数字,联结着服务亚运的每一个工行人,凝结着全行上下的智慧和汗水,见证着工商银行的大行担当。能够亲身参与和奉献亚运会这样的大事要事,使命任务无限光荣,压力挑战也同样巨大。工行杭州分行吹响亚运服务攻坚冲锋号,于9月9日成立指挥中心,负责赛事侧的业务咨询受理以及全行人员的统筹协调。指挥中心设有五大组,分别为综合组、业务应急组、自助设备应急组、舆情应急组、客户服务组,四条热线电话随时接收来自一线服务人员的各种问题,每天共有五十余人在这个指挥中心工作,实行7×24小时全程现场值守。

为了这场举世瞩目的盛会,工商银行从硬件搭建、产品服务、人力配备等方面都做出了十二分的努力。

负责完成赛事侧及城市侧外卡及数字人民币受理环境改造的工行杭州分行银行卡中心,在当前的金融保障环节,压力不小。工行杭州分行银行卡中心负责人告诉我们,该行ATM自助柜员机共有四个设备品牌、两个程序版本,共计六种款式,工作人员需要使用万事达卡、维萨卡、JCB卡、运通卡和大来卡对ATM自助柜员机设备逐一进行交易验证。9月1日前,这项工作已经全部完成,共计完成了对辖内六种款式近600台ATM自助柜员机的外卡交易验证。与此同时,该行向总行电话银行报备《外卡取现、外卡消费、商户POS故障等场景引导口径》,从线上、线下同步做好了外卡的使用服务。

“为了亚运金融服务保障,我们层层落实责任,进行网格管理,建立了银行卡亚运商户24小时值班保障机制。针对亚运三村和MMC主媒体中心,派驻了18名工作人员对商户一日三检,坚持5分钟响应、15分钟解决的工作机制。在赛事办赛场馆等保障区域,从赛前一小时至赛后一小时,我们的保障人员在赛场边随时待命。针对重点商圈保障,值班人员保持驻守在五公里以内,交通工具是电动自行车,15分钟必有响应,30分钟解决问题。截至目前,杭州分行累计服务具备外卡受理功能的商户3500户,其中重点行业外卡商户超2000户;累计具备数币受理功能的商户突破1.4万户,累计改造升级pos终端近2万台。”工行杭州分行银行卡中心负责人表示。

不仅如此,为加强杭州城市侧的亚运金融保障工作,根据人行浙江省分行的统一部署,今年9月起,工行杭州分行派出大量员工奔赴一线,分散在整个航程的重点商圈、重点景点、重点保障酒店、重点医院周边,从事工行志愿服务工作,已累计走访商户15800余次,兑换零钱包近630000元,发放《亚运金融服务告知书》近3900份。为进一步延伸服务触角,让银行网点“动”起来、金融服务“活”起来,还有工行流动银行车为商业街商户提供零钞兑换服务,随时随地为外籍运动员及教练员提供金融服务保障。



工行杭州分行杭州亚运会金融服务保障指挥中心



运动员村网点印尼籍员工为本国运动员和教练介绍数字人民币并开心互动



银行卡中心工作人员做好亚运村内商户外卡及数字人民币受理环境保障



工行流动银行车为韩国观众提供ATM取款服务



数字人民币成为此次杭州亚运会金融服务的一大亮点

留言簿里的故事—— 小纸片承载大爱

9月27日,工行MMC主媒体中心网点的工行展厅登上了亚奥理事会的官网,这源于一笔结汇业务,工行工作人员细致周到的高标准服务给客户留下了好印象,客户在留言簿里为工行点赞,并在亚奥理事会官网发文,让亚奥理事会的记者们一定要来工行展厅打卡合影留念!

留言簿是工行服务的一道独特风景,收获的是客户信任的“勋章”。

9月20日,工行技术官员村网点走进了一位大胡子客户,他来自巴基斯坦。奇怪的是,该客户并没有办理业务的需求,他只是来询问在巴基斯坦有没有工行,因为他对中国非常热爱,想了解一下亚运村的商户在当地是否开设分店。

当网点员工告知其巴基斯坦有卡拉奇分行后,客户表示非常感兴趣,要体验一下外币兑换服务。随后,在工作人员指导下,客户快速高效完成了外币兑换,他十分惊喜,要为工行的服务留言点赞。

于是,网点收获了满满一整页来自巴基斯坦的爱:“感谢中国作为东道主的热情招待,中巴友谊长存。中国是一个非常棒的国家,杭州是亚运会的主办城市,这是目前为止最美的一届亚运会,这里的志愿者和ICBC(工商银行)的工作人员非常非常亲切。”

像这样的留言还有很多。据了解,在工行位于亚运村和主媒体中心的4家网点,赛会人员已经写满了7本留言簿,为工行的亚

运金融服务点赞——来自日本的媒体记者留言:“在ATM机办理业务不知道如何操作感到困惑的时候,一位工作人员注意到我,并详细说明了方法。之后,窗口工作人员也很迅速细心地回应了我。大家遇到各种问题,工行都给予亲切回应,实在非常感谢!”

来自沙特阿拉伯的技术官员留言:“中国工商银行在接待和服务客户方面表现得非常出色,很好地体现了中国文化,很棒!”

来自阿根廷的技术官员留言:“我来自梅西的家乡阿根廷,很开心来参加亚运会,你们的服务非常热情,谢谢你们!”

来自阿拉伯的技术官员留言:“非常感谢你们,感谢中国,参加杭州亚运会之前,我从未看到过这样先进的盛会,非常棒!谢谢!”

被看见、被认识、被喜欢……浙江,正在亚运会这个美好的舞台上,讲述着最动人的中国故事。

而作为杭州亚运会官方银行合作伙伴,工行也在用专业和热情书写亚运服务高分答卷。每一次嘘寒问暖、每一个真诚微笑、每一次答疑解惑,这些不易被察觉的细节,都成为坚韧有力的枝蔓,保障亚运会有条不紊进行。

“这些留言是对我们的肯定和鼓舞,我和团队的每一位成员都为能参与并服务好这场盛会而感到荣幸和自豪。”工行亚运村运动员村网点负责人王腾敏说道。

网点团队里的故事—— 跨越山海的友情

四海会宾客,五洲交朋友。以亚运为媒,各国朋友在这里度过难忘时光,也一点点加深对中国的了解,亚运精神的荣光在这里绽放,中华文化的魅力也将化作客人的美好记忆。

为服务亚运会,工行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,更有工行境外分行员工不远万里来到杭州。这些来自韩国、泰国、沙特、印尼的同行员工,不仅服务本国同胞时有文化上的认同,他们个个精通中文,甚至称得上“中国通”。

来自韩国的丁喜先少时跟随父亲在山东烟台生活,大学时到复旦大学当过交换生;来自沙特的杨安茹,母亲是中国人,父亲是沙特人,加入工行前,杨安茹在沙特从事中文教学工作;来自印尼的赖施颖,父母是华人,小时候在家里会跟家人用中文交流;来自泰国的卢柏云,则是自学成才,凭着对中文的热爱,她进入工行泰国曼谷分行工作。除了丁喜先,几位工行外籍员工都是第一次来到中国。

为拉近彼此的距离,杭州的同事带杨安茹看了灯光秀,还去了亚洲花卉展。9月19日是杨安茹的生日,当天刚好轮休,同事们带杨安茹去吃了她心心念念的火锅。今年中秋、国庆,杨安茹都在杭州度过,在同事的陪伴中,她好好感受了一把中国节的氛围。

相知无远近,万里尚为邻。杭州亚运会,将亚洲各国人民紧密联系在一起,以体育促和平、促团结、促包容,让“人类命运共同体”更加可触可感。

“开幕式上,我听到了所有中国人在欢迎我们的到来,我切身体会到了巴基斯坦和中国是最好的朋友。”在工行运动员村网点,来自巴基斯坦的15岁壁球运动员Mehwish如此说,让人再次感受到中巴友谊的深厚。

Mehwish说:“中国是一个非常美丽和热情的国家,我特别喜欢这里的文化和风景,我想要中国的徽章。”

说着,她拿出了从书包里拿出一个袋子,里面放满了各种徽章,上面刻着不同国家的标识。看着她手里的徽章,工行员工深深感受到这位年轻的巴基斯坦运动员对中国的喜爱之情。于是,网点工作人员张悦恩拿出工行特制的杭州四季风貌徽章送给这位可爱的巴基斯坦女孩。

Mehwish接过徽章,兴奋地说:“谢谢你!这份徽章对我来说意义重大,它将永远代表我与中国的友谊。”离开银行网点前,Mehwish亲切友好地与张悦恩两次拥抱告别。这简单的举动,也将中巴两国的友谊和情谊融为一体。

杭州亚运会打开了人们对杭州、对浙江、对中国的想象。从惊艳的开幕式到一流的场馆设施,从流畅的赛事组织到周到的服务保障,外国记者由衷感叹:“杭州亚运会的办赛能力达到了世界领先水平。”工行杭州分行亦不负广大人民和世界来宾的美好期待,不负“官方合作银行”的光荣使命,在卓越服务的新赛道跑出加速度,交出了金融服务亚运的高分答卷!

(本版图片由工行杭州分行提供)