



工行浙江省分行 亚运背后的金融之光

朱华 孟文 沈力 杨孙峰



在过去一个多月的时间里,浙江向世界呈现了一届“中国特色、亚洲风采、精彩纷呈”的体育盛会,来自亚洲各国的体育健儿,在这里度过了一段难忘时光。亚运荣光,金融之诺。作为杭州亚运会官方银行服务合作伙伴,工商银行承载光荣与梦想,肩负使命与担当,以工行国际化的品牌形象和一流的综合服务实力做好金融服务工作,与亚运同行、为亚运添彩,用心用情书写了服务亚运的高分答卷。



亚运期间,工行浙江省分行亚运金融服务保障指挥中心工作人员高效协同,全力以赴保障赛事运营安全

效率——专业金融服务高效协同

杭州亚运会开幕前夕,亚奥理事会代理总干事在新闻发布会上盛赞:杭州举办了一届有史以来最好的亚运会之一。竞赛组织和管理的平稳有序,背后是保障服务团队对每一个细节的精益求精。作为杭州亚运会官方银行服务合作伙伴,工行全行员工与亚运同频,全程参与亚运筹备,全情投入亚运运动员村网点、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4个专属服务网点。人员上,业务主力多为90后,英语六级是标配。硬件上,双语智能柜员机、外币兑换机、双语ATM机、应急保障车……一应俱全。

为了让四海宾朋的亚运之行更难忘,工商银行从境内外机构调集外语专业人

才500余人服务亚运,还选拔了一批小语种和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、印度尼西亚分行、沙特吉达分行的员工不远万里来到杭州服务亚运。

赛事期间,工行组织全省超万名员工投入亚运服务。除了身处亚运金融服务一线的员工,赛事、城市两侧的金融保障人员达到4400余人,省市两级志愿者服务队,全面走进商圈、提供服务,落实全方位保障。

据了解,工行浙江省分行在亚运期间建立起省市两级指挥体系,同频组建400人业务专家团队,对辖内服务、网络安全提供7×24小时的应急支持和保障支撑,并设立亚运专线,研发数字化可视化亚运保障智慧驾驶舱系统,做到一点接入、服务全省,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。

9月24日,来自朝鲜亲友团的一则急切需求牵动了工行温州分行亚运金融服



工行网点为志愿者“小青荷”送上节日慰问



银行卡中心工作人员针对重点商圈商户进行巡检保障



在赛事期,工行为商户准备零钱包,提供付上门服务,将便利与安心留给商户

实力——亮眼黑科技彰显国际范



金融科技助力绿色亚运,工行外币兑换机闪亮登场

“Amazing(惊艳)”,是工行亚运村网点留言簿上出现的“高频词”。“I have never seen things like this before, it is amazing!(我之前从未见过这样的设备,简直太神奇了!)”每当外国客户在工行杭州亚运村网点使用外币兑换机办理业务时,网点工作人员总能听到类似的称赞。

亚运是世界认识浙江的一扇窗。烟雨江南,是浙江;科创活力,是浙江……这座窗里发生的所有事,都在刷新着世人对中国、对浙江的认知。

中国工商银行将大量的前沿金融科技运用于杭州亚运会金融服务中,其中最具有代表性的莫过于网点大堂内配备的外币兑换机。

据了解,外币兑换机是工行浙江省分行在系统内自主开发的“外币+数币”自助兑换机。自5月下旬外币兑换机从研发阶段下线后,就紧锣密鼓地开展各项内部测试验证,完成12种外币多个票面的全覆盖验证。

在多地通力合作下,一个月内,该行就解决了票面识别、漏机识别打印、钞箱计数等多个问题,实现顺利投产。该设备不仅支持包括美元、欧元、港币在内的12种主流币种兑换成人民币现金,还能为客户提供数字人民币硬件钱包的充值服务。客户在使用时只需通过扫描护照身份信息页和人脸识别即可完成身份核实,随后就可以根据系统的提示办理相关业务。

与传统的柜面货币兑换业务流程相比,外币兑换机省去了客户手工填写业务单据、柜员人工录入客户信息等环节,将单笔业务处理时间从15分钟压缩至不到3分钟,不仅提升了业务办理的效率,也给客户以极佳的体验。除此之外,外币兑换机提供包括英语、日语、韩语、阿拉伯语在内的9种语言模式,方便客户选择熟悉的语言种类自行完成货币兑换,这在提升中国工商银行金融科技水平的同时,也凸显了工面向不同客户群体提供人性化、个性化服

务的运动员参加杭州第19届亚运会,和工行的工作人员一起为亚运金融服务保障工作贡献力量。

数智之光,点亮“绿色亚运”。

作为杭州亚运会官方合作伙伴,工行以数字人民币试点城市落地为契机,全面推动数字人民币亚运综合应用场景建设,将数字人民币融入杭州亚运会赛事筹备和赛时运行的方方面面——构建亚运赛事数字人民币支付场景,设计亚运主题数字人民币硬钱包,为赛事区域内所有商户提供数字人民币受理服务,为亚运会人员提供便捷的数字人民币服务和全方位受理环境保障。

不用绑定银行卡,“碰一碰”即可使用;资金实时到账,无须等待,没有手续费;交易实时可控匿名,保护消费者隐私……数字人民币硬钱包使用起来十分便捷,与POS设备“碰一碰”即可完成结算,这与“智能亚运、绿色亚运”的理念不谋而合。

在城市侧,工行全面对接市民权益、交通出行、缴费支付、文化旅游、生活消费、社区服务、医教文卫、通讯结算等重点场景,将数字人民币与亚运元素相结合,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的数字化魅力。

在亚运村这个最能体现赛事侧人员“食住行游购娱”的场所,工行以实际行动深化“绿色、智能、节俭、文明”办赛理念,鼓励亚运村民进行低碳打卡活动,同时体验数字人民币硬钱包,以金融科技助力绿色办赛,为亚运村民打造数字化方式的绿色低碳无国界之旅。

杭州亚运会不仅是一次体育盛会,更有其深远的意义:它展示的是新时代的中国形象,它展现的是“诗画江南、活力浙江”的独特魅力。对此,中国做到了,浙江做到了,工行也做到了。



针对残疾运动员特殊需求,工作人员检查调试智能机具,提升体验舒适度



工行亚运商户保障团队为亚运村内商户外币卡及数字人民币受理环境做好保障



服务亚运,工行网内亚运相关标识进行全覆盖替换



ATM装有专用扶手,以保障轮椅出入

温度——人文关怀温暖四方来客

“作为一个曾游历过40多个国家和地区的新闻工作者,你们前台工作人员的专业化和真诚热情的服务,是我感受到的最佳的。这是一次令人惊喜的,让人惊叹不已的服务体验!对所有工作人员的付出表示感谢!”这是一位外国友人在网点留言簿上的称赞。

9月21日晚上9时30分,亚运媒体村网点已处于关门歇业状态,一群伊朗媒体工作人员行色匆匆敲响网点大门,想要用欧元兑换人民币。由于刚下飞机且第二天又要比较早出发工作,所以需要当晚兑换货币。网点立马开门,并将客户引导到外币兑换机,高效快速完成数位客户的外币兑换工作,客户对网点工作人员表示感谢。

亚运会的成功举办,离不开幕后工作者的辛勤努力和默默付出。他们不是运动员,他们默默岗,他们萤火微光,愿为其芒,在平凡岗位上作出了不平凡的贡献。

这是一段独属于亚运赛事侧工行的服务“十二时辰”。

晨光熹微,早上7时之前,工行服务团队就会抵达赛事侧各亚运网点,检查设备开机、检查文件公章、团队晨会、机器人引导设置……全体员工各就各位,将服务状态调整至最佳。

他们用热情迎接每一位客户的到来。他们积极引导,向其展现工行的专业度和温度,为亚运光影注入金融力量。据他们日常业务的重要内容,一切只为保障亚运村的正常生活和消费。

午间时间,为了保证工作效率和服务时间,他们轮流就餐。一波人快速用餐,另一波人坚守服务一线,继续为客户办理各项业务。

为了进一步让外国友人体验数字人民币的便利,他们走出服务网点,特别设置了体验区,邀请更多外国友人参与互动,积极传递智能亚运、数智金融理念。为了让更多人读懂中国文化,他们以文化艺术品为桥梁,自信地向外国友人介绍中国特色文化,以“文”会友,切磋交流。

夜幕降临,亚运村内灯火闪烁,工行网点的晚间业务办理仍旧络绎不绝。而在后方,各网点则要连夜进行亚运金融服务保障指挥中心的“复盘当日工作,针对具体问题灵活调整方案,以备第二天的工作。”

晚上9时,结束营业,但这并不意味着他们的工作结束。轧账、报表上传、封箱存

放、交接设备……他们进入紧张的“收尾”工作,得更仔细才称得上这一天的付出。

月明星稀,时针指向11时,一线人员迎着月色走出网点,线下服务结束,但线上的服务不会中断。为更好地服务来参加亚运会的各国客户,工行专门设置了24小时留言簿上的称赞。

万籁俱寂中,有些人已沉睡,有些人却仍在坚守。工行亚运服务保障指挥中心工作人员在24小时值守,为可能到来的线上客户进行答疑解惑,也为后台业务、线上通道等提供不间断的设备技术支持,时刻保障赛事侧的运营安全。

16天很短,我们看到了运动员们争分夺秒的冲刺,16天很长,我们看到了工作人员日复一日的坚守。工行用专业和热情书写了亚运服务高分答卷,每一次辛勤努力,他们萤火微光,愿为其芒,在平凡岗位上作出了不平凡的贡献。

这是一段独属于亚运赛事侧工行的服务“十二时辰”。

晨光熹微,早上7时之前,工行服务团队就会抵达赛事侧各亚运网点,检查设备开机、检查文件公章、团队晨会、机器人引导设置……全体员工各就各位,将服务状态调整至最佳。

他们用热情迎接每一位客户的到来。他们积极引导,向其展现工行的专业度和温度,为亚运光影注入金融力量。据他们日常业务的重要内容,一切只为保障亚运村的正常生活和消费。

午间时间,为了保证工作效率和服务时间,他们轮流就餐。一波人快速用餐,另一波人坚守服务一线,继续为客户办理各项业务。

为了进一步让外国友人体验数字人民币的便利,他们走出服务网点,特别设置了体验区,邀请更多外国友人参与互动,积极传递智能亚运、数智金融理念。为了让更多人读懂中国文化,他们以文化艺术品为桥梁,自信地向外国友人介绍中国特色文化,以“文”会友,切磋交流。

夜幕降临,亚运村内灯火闪烁,工行网点的晚间业务办理仍旧络绎不绝。而在后方,各网点则要连夜进行亚运金融服务保障指挥中心的“复盘当日工作,针对具体问题灵活调整方案,以备第二天的工作。”

晚上9时,结束营业,但这并不意味着他们的工作结束。轧账、报表上传、封箱存



为更好服务亚运,工行为亚运村的专属网点进行改造和补充,以全新面貌面向四海来宾

(本版图片由工行浙江省分行提供)