

服务有温度 支付更便利

农行浙江省分行：多措并举优化便民金融服务

傅静之 张 盛 王锡洪 王懿宁

3月7日，国务院办公厅印发了《关于进一步优化支付服务提升支付便利性的意见》，要求针对不同群体的支付习惯，统筹打通支付服务存在的堵点，弥合数字鸿沟，着力完善多层次、多元化的支付服务体系，为老年人、外籍来华人员等群体提供更加优质、高效、便捷的支付服务。

情感上给予认同、制度上优化流程、设施上暖心设计……近年来，农行浙江省分行不断探索更高效的服务路径，专题制定《提升老年人和外籍客户支付服务工作方案》，用心用情书写为老年人和外籍来华人员提供便利舒心服务的农行实践。



农行浙江省分行打造全省金融同业首个养老领域数字人民币硬钱包场景。



农行台州分行工作人员向临海紫阳街商户赠送专属零钱包，方便商户找零。

品和服务，优化线下适老服务，推出柜面指纹验证、设置大字版操作台，加快智能服务适老化改造，推广大字版手机银行，实现手机银行语音搜索，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，进一步提升移动支付便捷性。

所有营业网点为老年客户配置20元、10元、5元、1元的零钞，配备统一制作的“零钱包”——针对老年人习惯使用现金的特点，农行浙江省分行开设现金业务优先窗口、绿色通道，为老年客户提供存折、存单、小额现金等存取服务；考虑到老年群体行动不便，该行还在优化业务流程的基础上，送金融服务上门，让服务更有人情味。

近日，农行嘉兴海盐城南支行就延伸服务半径，安排专人接送出行不便的老年客户，并按照“特殊业务”办法为该客户办理取现业务。待老人将纸币一张张数清揣到兜内后，他颤颤巍巍抬起右手举向额头，给工作人员敬了个礼。客户的感谢，让工作人员很感动。在浙江农行，有温度、显关怀的适老服务仍在持续落实落细……

涉外服务不“见外” “浙”里支付更顺畅

人间四月天，正是春茶飘香的好时节。杭州的茶园里，“一手交钱，一手交

货”，仍是很多茶农的第一选择。了解到近期国外游客和客商多使用现金购买茶叶的情况后，农行杭州中山支行主动响应，广泛开展不拒收人民币现金宣传活动，分组带着小面额的人民币“零钱包”上门，解决茶农找零难、兑零难等问题。为“做好‘现金兜底’”，农行浙江省分行已累计发放“零钱包”超1万个，金额近600万元。

3月15日，来自中亚的奥斯卡准备在杭州的中国丝绸城特色街采购一批丝绸品。正当他用略显生涩的普通话一口气扫了一圈货后，猛然意识到自己带的人民币肯定不够了。“您有信用卡吗？”卓霞丝绸的店员指着农行为其布放的智能POS机和受理标识说，“我这里能受理Visa、万事达、运通、JCB等卡种。”没等说完，奥斯卡就掏出万事达卡，购买了所有中意的唐装、马褂、丝巾，并笑着对老板说道，“我以后都可以放心‘进货’了！”

为方便境外人士“浙里购”，农行浙江省分行聚焦重点商户，联合三方机构加快推动商户进行境外银行卡受理设备软硬件改造，目前全省农行可受理外卡商户数达4.78万户，数量居全省收单机构首位；聚焦食、住、娱、购、游等重点场景，不断优化外卡受理环境，目前全省农行ATM机具外卡受理覆盖率达100%。

持续畅通支付渠道，农行浙江省分行着力构建“2+5+3”便捷支付体系，包

括统筹做好线上线下两大场景建设；全面构建优质、高效的外卡受理、本外币兑换、现金支付、移动支付、数字人民币五大支付服务体系；建立系统安全、应急管理、消费者权益保护三大保障机制，做到“重点场景全覆盖，支付便利有保障”，让外籍人员在浙里尽享“支付不‘见外’”。

正是在这样的服务理念下，许多远道而来的外商，不仅没有遭遇支付“水土不服”，反而更好更快地适应了在中国的生活。前不久，农行萧山所前支行营业部大厅接待了一位巴基斯坦籍客户，了解到对方不会中文后，大堂经理灵活“切换”英文进行交流，并全程指导客户进行转账操作。服务期间，还向客户介绍了数字人民币的特点、优势、使用方法等。当客户在大堂经理的帮助下，开立数字人民币钱包并体验扫码支付的便利后，当场直呼“Amazing（太厉害了）！”

轻巧一扫，“码”上便利。农行浙江省分行不断优化外籍来华人员数字人民币使用体验，积极在杭州、温州、金华、义乌、萧山等分行开展数字人民币硬钱包发行工作，提供钱包开立、应用等服务，让数字人民币能用、好用。同时，该行进一步优化外籍来华人员的账户开立服务，目前全省农行营业网点均支持外籍来华人员持外国护照、外国人永久居留身份证等证件开立账户。



▲外籍客户对农行提供的便捷外卡POS机点赞。

▲农行绍兴柯桥支行工作人员在中国轻纺城向外籍客商介绍境外来华人员支付方式。

(图片由农行浙江省分行提供)

银发经济正升温 适老服务更精细

“切换到农行手机银行大字版后，我看得更清楚了，还可以办理水电缴费等业务……真学会用之后，就发觉手机银行其实很方便。”在全国“敬老文明号”农行丽水分行营业部，一名老年客户熟练地打开农行App，通过首页快捷入口，顺利完成了余额查询、支付等一系列操作。

网点常备老花镜、助听器、放大镜、轮椅等工具，专设无障碍等候区、爱心陪护专席，提供移动填单台，增配可以检测并记录客户身高、体重、血压、心率等身体数值的健康监测台；入口处配置爱心呼叫器、无障碍坡道，让腿脚不便的老人们畅通出行；24小时自助服务区配备当地首家无障碍ATM机——该营业部在不断完善设施的同时，

积极打造适老特色金融，定期组织小分队深入周边社区、养老院、乡镇等老年群体密集区域，开展智能设备、手机银行使用教学，金融知识普及、防范电诈等宣讲活动，帮助老年客户更安全、舒心地享受高科技带来的变化。

针对老年群体越来越多元化的金融需求，农行浙江省分行围绕“衣食住行用”五大方面，做好养老领域金融场景建设实施方案。在湖州，当地农行成功打造全省金融同业首个养老领域数字人民币硬钱包场景。有了这一场景，钱包持有人只要“碰一碰”就能完成支付，同时还融入包括智能门禁、周边商场、超市等全场景养老服务，实现“一卡多用”。住在当地环湖亦家医养中心的张阿姨对这张“新卡”赞不绝口：“大门、超市、房间，硬钱包都可以直接刷，真是太方便了！”

从打造数字养老场景等方面入手，农行浙江省分行不断创新养老金融产

跨越山海 这里“企航” 拱墅区着眼培育一流跨境电商人才队伍

俞琳 马文青



数字生活商务社区成立“企航俱乐部”助力跨境电商人才队伍建设

链”提升“产业链”。

运河(国际)跨境电商产业园作为中国杭州跨境电商综合试验区拱墅园区的核心园区，集聚各类跨境电商企业及服务商200余家，去年进出口总额达13.8亿元，同比增长17%。聚焦跨境电商企业不同发展阶段，商务区在提供基本政务服务的同时，为企业提供个性化定制服务，精准匹配供应商、服务商、人才培育等各类资源，打造跨境电商360°生态圈。

强化人才链 产教融合构建跨境电商人才新高地

聚焦打通人才有效供给的“最后一公里”，数字生活商务社区积极把握数字化时代跨境贸易新机遇，聚焦跨境电商人才培育，携手运河(国际)跨境电商产业园及浙大城市学院签订“菁才计划”，以产学研共建人才培育共同体，为企业输送优质血液。

一直以来，商务区扎实推进社区、园区、校区“三区联动”，抢抓“产教融合”特色，推动共建增材制造与数字人等四大产教融合实验室，探索“企业出题、高校答题”人才培养新形式，从创业就业、跨境电商实训等方面推动资源联动。去年，浙大城市学院怀卡托学院2023届毕业生的6个课题由三星羽绒、泰普森、同富等知名跨境电商企业命题，共产出近60件毕业生作品，37项外观专利(实用新型)。

依托运河汇“双国字号”众创空间及科技企业孵化器，商务区不断完善“众创空间+孵化器+科技园”平台体系，开展“稳增长·树品牌”孵化营等人才培育活动40余场，吸引2000余人次参与。

驱动创新链 引领计划激发跨境电商产业新动能

“为什么选择在这里落户？”面对提问，浙江弗瑞登运动用品有限公司总经理李群英感慨道，“杭州拥有全球化的电商资源，对创业者而言，这是最宝贵的财富。”不仅如此，为有效推进高水平创新型人才和企业家队伍建设，数字生活商务社区积极寻求专业化支撑，联合园区推动浙江省跨境电子商务产业联盟专家智库落户社区，为企业成长提供专业智力支持。

首批专家智库集纳高校、知名企业创始人等高端人才，有效链接全省跨境电商行业头部企业、省内高校等力量，搭建集聚智慧的交流沟通平台，发挥智囊作用，提升企业综合研判和战略谋划能力，推动跨境电商产业链向高端延伸。

数字生活商务社区牵头组建“企航俱乐部”，汇聚行业内资深有影响的

知名企业家担任导师，实现资深企业带动初创企业，以“社区+园区+跨境平台+生态服务商”形式开展相关活动，包括跨境运营实操、跨境研学、项目路演等，为辖区企业提供战略指导、实操分享、培训进阶。

今年以来，拱墅区贯彻落实全省“新春第一会”精神，深入推进“三支队伍”建设，紧扣“深化改革、强基固本”主题主线，扎实开展“1515”攻坚行动，不断完善商务区的服务体系，因地制宜发挥各商务区产业优势，在赋能增效推陈出新中促进经济高质量发展。



数字生活商务社区开展助力跨境电商高质量发展首期交流会

链接

本次企航俱乐部成立仪式暨助力跨境电商高质量发展首期交流会取得圆满成功。会后，杭州大雅信息科技有限公司总经理郭明华当即提出要通过数字生活商务社区面向浙大城市学院招聘电商、产品设计、物流以及小语种等专业30名毕业生，抢抓跨境电商发展机遇，充实企业队伍专业化力量。商务区书记陈卓俊第一时间对接、跟进做好“双向”服务，切实发挥好人才服务作用。

(图片由拱墅区上塘街道提供)

优化服务链 “一类事”强化助企服务新力度

“一家新创立企业实现年营收超千万元”，这是上塘街道数字生活商务社区“一类事”服务助企发展的鲜活样本。去年4月，杭州亿信信息科技有限公司在商务区与运河(国际)跨境电子商务园“一站式”跨境服务支持下，成功完成从人员招聘培训、平台开店运营到出海合规解决方案全流程发展，快速入局品牌出海赛道，实现超额营收。

为深挖公共服务潜能，数字生活商务社区锚定跨境电商产业集聚优势，大力推进政务服务增值化改革，落地跨境电商产业服务“一类事”，推出跨境平台支持、跨境运营服务等九大增值服务，汇编四类助企服务手册及跨境特色服务指南，通过畅通“服务

江山市：加强人才队伍建设 引领木门产业转型升级

王睿宁

近日，走进浙江雅迪乐家居有限公司免漆智能化制造车间，难觅工人的身影。从一块木板到一个木柜，全流程在自动化生产线上完成。“现在，生产的人工成本降了一半，效率提高了一倍。”该企业负责人说道。这是江山市通过科技赋能，大力推广智能化数字化改造，发展新质生产力，助推传统产业转型升级的一个缩影。

江山市以科技和体制“双创新”省级改革试点为载体，以高水平创新型人才为引领，加快推进“三支队伍”建设，大力度推进人才科创生态创新，着力培育和发展新质生产力，全面激发人才创新创造活力。

作为传统产业，江山的木门(全屋定制)

具有产业人才支撑力量不足、科技基础薄弱、生产效率低等痛点，为此，江山市坚持人才引领，与省智能制造专家委员会达成深度合作，集聚省级专家人才的高端智力，派驻专家指导组深入全市300余家企业开展指导服务工作，通过专家深入工位、产线、车间一线诊断，在智能制造设计、生产制造、管理、服务及信息采集、控制等环节进行点对点诊断，把脉企业智造升级难点。举办数字化人才培训班培育数字化专业技能人才，实施“数字化制造、平台化服务、协同化生产”的“江山智造模式”，实现了规上传统木门企业数字化改造全覆盖，走出了一条具有江山

特色的产业发展“门路”，成功推动木门产业集群入选省产业集群新智造试点。

江山市实施“木门+”产业人才集聚“专项行动”，长效破解创新人才短缺问题，与浙江农林大学共建木门(全屋定制)产业创新研究院，为木门(全屋定制)产业提供人才、技术支持。研究院运行半年来，已引进博士等高层次人才5名，累计来江山服务博士、教授专家50多人次。在人才助力下，木门企业实现拆单、仓储、成品包装效率均提升50%以上。

打“人才牌”走“创新路”。我们着力集聚创新型领军人才，组建产业专家智库团队，为企业创新提供更精准的智力支持。每年安排

2000万元用于实施科技项目，建立企业出题、智库答题、自主实施、结果论证的项目实施赋权改革，引导企业建立科研成果转化利益共享机制。”江山市科技局相关负责人介绍。

除了普惠性科创奖补政策外，江山市还制定出一系列“一企一策”培育计划，差异化支持企业创新发展。设立百万元“创新先锋奖”，每年评选出十佳科研团队和十佳科研个人。政策不仅激发了企业的创新热情，也吸引了众多高层次人才。近三年来，江山市已引进国家级、省级高层次人才12人，衢州市级高层次人才50多人，逐步走出了一条人才引领创新的高质量发展之路。



企业技能人才正在数字化车间进行木门生产

(图片由江山市组织部提供)