

赋能智慧亚运 工行同心同行

倒计时100天,工行浙江省分行服务杭州亚运会进入冲刺阶段

朱华孟文龚杭



再过100天,举世瞩目的杭州亚运会将在杭州举办。

向世界呈现一届“中国特色、亚洲风采、精彩纷呈”的体育文化盛会,是杭州向世界作出的承诺。办好一个会,提升一座城。与杭州共进的,还有中国工商银行。

2019年9月12日,杭州亚组委与中国工商银行举行签约仪式,工行正式成为杭州亚运会官方银行服务合作伙伴。作为一家大型国有银行,工行浙江省分行一直以金融力量支持、伴随浙江的建设发展,并以此次签约为新起点,与亚组委同频同音。从支持场馆建设到配套基础设施建设,从统筹规划亚运金融服务到推进临时网点建设,从亚运会支付环境建设到赛前的各项测试保障……随着工行浙江省分行一项项筹办工作的扎实落地,这座亚运之城拼图将更加精彩。



选拔青年员工参与杭州亚运会国际文明礼仪大赛

精益求精 使命在肩强化责任抓落实

亚运会与工行,并非第一次“甜蜜相遇”:2010年的广州亚运会,工行首次与亚运携手,为广州亚运会的成功举办提供了较为完善的服务保障。

如今,再度结缘亚运,工行以服务亚运为荣,秉持“绿色、智能、节俭、文明”的办赛理念,力求以精益求精、优质高效的服务为亚运金融服务保驾护航。

随着筹备工作的重新启动,工行浙江省分行将亚运会金融服务作为今年全行工作的“一把手工程”,今年2月,在原有保障领导小组和工作团队的基础上,该行进一步强化组织工作,目前全省12家二级分行均已成立领导小组,并设置综合、业务、技术、人员、渠道、安全、品牌宣传七个团队,省市分行同频推动。在亚运主办地——杭州,工行杭州分行更是进一步升级了亚运金融服务中心,选调高素质员工专职开展工作,对接杭州亚组委各个部门,协同省分行全面落实保障各项工作。

为落实多层次保障责任,该行在分行层面由一把手亲自挂帅、亲自部署、亲自把关、亲自督查,按双周督导保障工作落实进度;在支行层面,实行保障区域包干责任制,明确区域对应支行责任,将各支行行长作为第一责任人,确保各项工作层层压实、稳步推进。

按照正常办赛要求,工行浙江省分行制定了《2023年亚运金融服务支持保障方案》,狠抓“7445”综合保障方案落实,即:围绕亚运村核心区域、比赛场馆、定点接待酒店、定点医院、外卡特约商户、工行物理网点、自助银行等七大重点场景,明确外卡服务、本外币现金、数字人民币、本外币账户等四项重点业务,推进人员、业务、渠道、安全四大保障机制,做好系统连续性、业务运营、安全保卫、设备运行、投诉舆情五大应急演练。

正是通过一点一策、精细排摸、分级管理,工行浙江省分行举全行之力,推动每一项工作细化到点、到人、到时间,力争做到筹备安排无遗漏。



亚运数字人民币硬件钱包



杭州你好,亚运有我。



中国工商银行成为杭州亚运会赞助商俱乐部轮值主席单位

数字赋能 家门口的金融服务更便捷

工行浙江省分行围绕亚运村、主媒体中心、亚运分村、大家庭酒店、比赛场馆等核心区域,配合杭州亚组委制定《杭州亚运会和亚残运会赛时场馆金融服务方案》,根据方案计划和要求,推进赛事侧服务。

在赛事期间,向外籍客户提供更优质便捷的金融服务,提升客户体验,该行计划在全省新建4个专属网点和12个专属服务点,覆盖杭州、宁波、温州、金华、绍兴、湖州6个办赛城市,配套做好外卡及本外币服务。在人民银行的精心指导下,目前,该行已完成运动员村、技术官员村、媒体村三个专属物理网点的建设,计划6月份结合亚运测试赛试点运营,主媒体中心专属网点方案也在推进中,计划7月份完成并在专属网点和服务点,将投放外币兑换机、ATM机,以解决外籍客户外币兑换、外卡取现等需求,眼下各项建设正在全面推进。

商户外卡受理保障工作也在紧锣密鼓地进行。截至目前,该行紧密对接杭州亚组委,推动赛事侧场景金融服务环境建设,第一批场景内入驻商户信息开始逐一对接,包括亚运村、主媒体中心和比赛场馆内赞助商等;对接各地亚运分村酒店和大家庭酒店;积极落实赛事侧酒店外币兑换点,专属服务点建设也正在稳步推进。

“考虑到亚运会开始后,运动员、随队官员来网点办理外卡取现、外币兑换和开立数字人民币钱包的业务会比较多,以及外籍人士可能会兑换人民币现钞,去周边消费购物,我们做了充足的准备。”工行网点客户经理如是说。

为确保城市侧金融服务满足赛事人员和境外游客的金融服务需求,工行浙江省分行根据网点所在位置和服务客群,围绕外籍客户金融业务,全面推进城市侧网点保障工作。对网点进行分类分级,根据网点功能配置、基础保障金融服务等分级保障标准要求,逐一推进各级网点综合保障工作。在外

卡受理方面,该行进行了细致梳理与推进,自有特约商户已支持外卡受理商户覆盖率高达99.1%,支持银联二维码支付受理商户覆盖率为93.1%,支持数字人民币受理商户覆盖率也达到了88.6%。该行ATM机均已开通外卡受理功能,现逐步验证中。在外汇业务方面,该行已经制定并报送《2023年亚(残)运会(含测试赛)外汇业务便利化服务方案》,正交由相关部门就申请的细节内容进行沟通。

数字人民币试点推广,是亚运金融服务的重点工作之一。为此,工行浙江省分行全力推进亚运数字人民币服务保障工作,结合相关工作部署和赛事赛程安排,按照人民银行、亚组委关于支付环境建设的工作要求,研究部署、逐项落实,以亚运会场景为主体,搭建覆盖交通出行、生活服务、重点商务区、商业街区、旅游景区、医疗服务、酒店住宿的支付服务环境。

截至目前,工行浙江省分行已形成体系化亚运会数字人民币建设服务整体方案,完成亚运票务场景的系统开发和线上购票场景,对接各地亚运场馆、定点医院、官方酒店,开立数字人民币钱包,持续推进城市侧数字人民币场景落地。同时,在可穿戴设备、数字人民币硬件钱包等创新应用方面,该行已经完成亚运会硬件钱包设计,成功举办亚运硬件钱包发布会,并在杭州亚运会代表团团长大会中成功提供了发卡服务。

软硬实力 打造高质量亚运金融服务

备受瞩目的杭州亚运会,是世界看中国的重要窗口。亚运赛时网点,又是服务运动员、教练员以及随行人员、媒体记者等群体的前沿阵地。

为进一步打造明亮整洁、温馨舒适的营业服务环境,工行浙江省分行将以优质窗口形象迎接即将召开的杭州亚运会。7月底前,该行将实现全辖所有网点及自助银行百分百靓化,分级分类开展“靓牌”“清壁”“助残”行动,增添亚运氛围,改善环境体验,彰显品牌形象。

在网点厅堂,全省各地工行将按照实际情况打造亚运展示区(角),通过亚运知识宣传、亚运产品、数币展示体验,进一步传播亚运理念,提升亚运氛围。网点靓化和随处可见的亚运元素,将使工行网点“颜值”飙升。

更暖心服务还体现在“助残”行动中,在取得本地城市管理等部门支持情况下,该行将按“应配尽配”原则,配置固定无障碍通道

道,无条件配置网点设临时移动坡道,并在网点外显著位置张贴服务求助电话,专人负责响应与服务。并以“工行驿站”为载体,为客户提供轮椅(或拐杖)、金融助盲卡等助残设施设备,网点工作人员都能熟练使用助残设施设备,尽全力帮扶客户。

不仅如此,该行总结借鉴服务2010年广州亚运会的经验,在亚运倒计时100天这个重要节点,重点面向四级以上300多家网点,围绕外卡服务、本外币现金、数字人民币、本外币账户四项重点业务和系统连续性、业务运营、安全保卫、设备运行、投诉舆

情五项应急要求,全面启动亚运金融服务保障实战演练;同时启动“亚运主题数字人民币硬件钱包消费体验活动”和“倒计时100天商户和ATM外卡受理环境验收”等活动,通过招募数币体验官投放硬件钱包模式,发放体验红包,营造支付环境体验氛围、展现建设成果。

与此同时,工行浙江省分行努力培养打造专业突出、敏捷高效的亚运金融服务队伍,选拔了一批外语佳、综合素质优、服务水平高的网点员工,计划在4个亚运专属网点和12个专属服务点开展赛事期间现场驻点服务。在赛事举办地的杭州、温州、金华、绍兴、湖州、萧山、宁波分行,队伍已集结完毕,正全身心投入到亚运金融服务筹备工作。据悉,这批近200名员工将接受

专业知识、业务技能、语言交流、服务礼仪、应急处置等多维度培训,综合服务能力和平水平将迈上新的台阶。

倒计时100天,杭州即将进入“亚运时间”。接下来,工商银行浙江省分行将充分发挥全球化、综合化业务优势,以昂扬斗志、扎实作风投入到杭州亚运会金融服务工作之中,在亚运舞台上树立工行品牌,在服务亚运会这场“大考”中,向祖国和人民交出一份满意答卷。



工行亚运村网点,整装待发。



西湖边的数字人民币体验中心



走近工行网点,聆听亚运声音。

(本版图片由工行浙江省分行提供)