

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

相约亚运“美好与工”

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发布会,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。

正是通过一点一滴、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。

为在赛事期间,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,开立数币钱包,持续推进城市侧数字人民币市场落地。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,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



(本版图片由工行浙江省分行提供)