

工行浙江省分行持续优化支付服务

## 支付便利快人一步 服务体验更暖一分

张 俭 沈 力

为进一步做好老年群体、外籍来华人员等客户群体的支付服务优化工作，工行浙江省分行深入践行以人民为中心的发展思想和为群众办实事的初心使命，做实做细老年人金融服务工作，持续完善银行卡外卡支付服务体系，为客户提供更加安全、更加便捷的支付体验。

## 从适老化需求出发 便利支付很暖心

在移动支付快速发展的当下，如何帮助老年客户跨越“数字鸿沟”？工行浙江省分行聚焦老年客户群体高频金融服务场景，注重传统服务方式与智能化服务创新和谐发展，积极推广老年客群服务品牌“工银爱相伴”，用暖心服务点亮幸福“夕阳红”。

现金是老年群体偏爱的一种支付方式，该行充分尊重老年客户支付习惯，推出暖心厅堂服务，保障现金柜台配备，设爱心窗口和老年人爱心专座，对老年人使用敬语和优先服务，营造敬老爱老氛围，及时满足老年人柜面业务办理需求。针对老年客户偏好使用存折特点，该行投产2175台支持受理存折介质的智能柜员机，有效降低老年客户的排队等候及办理时间；智能柜员机更“适老”，界面字体放大，关键信息突出，方便老年客户使用高频功能便捷化应用；网点引进更智慧的人机互动设备，投产远程协同智能柜员机、厅堂机

器人，老年用户通过简单语音对话即可完成业务咨询和办理指导。

提升线下“适老化”服务既有软件也有硬件，该行持续优化全辖网点的硬件适老化改造。在工行杭州分行，辖内网点均配备轮椅或拐杖、求助电话或低位呼叫按钮、金融助盲卡、盲文密码输入器、便携式书写板，有条件的网点还专门配备了无障碍通道。支行本级和部分重点商圈的网点还专门增加配备了助听器、低位填单台等设施。“工行驿站”推出“适老服务+”，在配齐8项基本便民设施的基础上引入特色助老服务设施；对于不方便来网点的老年客户，该行投放715台便携式智能柜员机移动展业，做好上门服务。

考虑到老年人触屏需求，该行向老年客群推出手机银行“幸福生活版”。该版本支持通过搜索关键词、摇一摇等多入口直达，提供大字版、语音读屏，提高辨识度，解决阅读障碍、操作障碍；界面更加简洁，常用功能更为突显，通过语音交互技术，动动口就可办理业务；同时对设备保护、账户安全锁、快捷支



为推动外籍来华人员支付便利化，杭州萧山国际机场便利化优质服务示范区日前正式投入使用。

付管理等重要安全设置项进行包装及引导，从多个维度降低老年客群使用移动金融服务的门槛和风险。

线上线齐步走，社保、生活缴费服务便捷又暖心。该行全面加强与省人社厅养老金补贴代发、“银社+”平台业务合作，并联合省人社厅率先在省内外同业试点推出人社平台跨省通办业务，不断满足老年客户群体金融服务新老需求。该行还通过主动电话邀约、“微信立减金”等方式推出代扣代缴优惠活动，让老年客户知晓线上缴费的便利和实惠，从而爱上便利支付，破解老年客户因身体原因无法来网点主动缴费的困难。

## 深化外汇支付便利 跨境结算很快捷

支付服务是最基础的金融服务和客户使用最频繁的服务，也是金融连接万千客户、联通工商百业的关键纽带。

因此，对于广大外籍来华人员而言，支付服务的便利与否，成为衡量一家银行开放金融发展水平的重要标准。

浙江省作为中国对外开放的重要窗口，区域经济一体化加快，国际交往活动日益增多，不同人群对不同方式的支付结算各有需求。其中“刷卡+现金支付”已成为外籍来华人员的重要支付方式之一。

为进一步提升境外来华人员支付服务水平，打造浙江涉外支付服务品牌，人行浙江省分行选定全省8个境外人员来华“入境第一站”和重点聚集地区、特色商圈，提出建设支付便利化“八大优质服务区”，工行浙江省分行积极响应，协助省人行全力以赴完成其中杭州萧山国际机场、湖滨商圈、绍兴柯桥轻纺城、义乌机场、舟山普陀山服务区5个“便利化优质服务示范区”建设。

工行浙江省分行聚焦外籍来华人群在渠道服务、支付场景、支付习惯、

语言沟通等方面难题，一是实现示范区内网点百分百具备对私结售汇资质、ATM机百分百受理外卡提现、商户百分百受理外卡刷卡消费和现金交易；二是持续推进个人外汇业务办理能力全面下沉网点，全省781家网点中，目前可办理对私结售汇机构数达743家、位居同业第一，覆盖率超95%；

三是打造标杆的同时，加快优秀经验的全省复制推广，加强网点外语员工和多语种翻译器的配备，持续提高服务供给能力，全面提升境外客户金融服务体验；四是借鉴杭州亚运服务保障经验基础，保持亚运外币兑换改造环境不变，在已建设外币代兑点61家、投放自助兑换机14台的基础上，继续在非办赛城市的分行加大代兑点建设和自助兑换机的投放力度。

为进一步推动外籍来华人员支付更加便利化，该行加强商户外卡收单和机具改造，推动重点POS商户全面支持外卡受理，并在同业率先推出头部平台外卡内绑、跨境电商外卡收单新模式。目前该行外卡收单商户数8431户，较2023年初增长5638户；在人民银行指定重点区域中，外卡受理收单商户4432户、开通率99.3%，辖内2579台ATM机全部支持外卡受理。

同时，为进一步优化现金流通环境，提升境外人员支付便利化水平，工行把“零钱包”常态化兑换工作作为切入口，积极推行“标准+定制”的零钞兑换服务，一方面，网点除日常配备小面额现钞外，还针对个人客户、小型商户制定了300元、500元两种金额的标准化零钱包，快速满足客户到网点或商户上门兑换需要；另一方面，通过手机银行、网点电话、商户微信群等渠道，积极提供定制化零钞预约兑换服务，满足客户特定面额和金额零钞的兑换需要，最大程度满足来华人员和本地居民的外币兑换服务需求。



为推进支付便利化政策落实落地，工行浙江省分行辖内网点软硬件大升级，全国首家支付便利化特色网点落地工行杭州湖滨支行。（图片由工行浙江省分行提供）



工行浙江省分行全面提升服务适老化程度，满足老年人支付便利化需求，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

近百人在义乌李祖村参加新农人培训

## 畅想乡村未来 遇见美好生活

陈洋波 钱关键

“我们陇头朱村这两年搞了稻虾共养项目，村集体收入增加了不少。但村里的人才资源，跟李祖村比起来还是差远了，我们该如何破解人才瓶颈难题？”“莱山里摄影基地现在是杭州的一个运营团队在运营，去年村集体收入快速增长，达到了25万元。”

近日，在义乌市后宅街道李祖村举办的义乌市“农创先行共富未来”现代“新农人”乡村运营培训班上，近百名从事乡村运营、管理及村集体经济发展工作的人员齐聚一堂，大家以实地游学、现场观摩、互动交流等方式，深入学习李祖村汇聚创客力量，推动农文旅融合发展的乡村运营新模式。

今年的全省“新春第一会”提出，要实施现代“新农人”培育行动，优化培训体系，赋能乡村振兴。

用人才带动农业高质量发展，为乡村振兴注入新活力。早在2022年，义乌就成立了农创客发展联合会，联合会现有400余名会员。

为了进一步用好农业农村人才资源，做好“新农人”的引育工作，推动乡村高质量发展，培训班上，乡村运营省级专家、义乌各镇街农创客代表、李祖村村两委干部轮番上阵，就学员提出的如何培育乡村人才，把乡村经济做热、做大等问题进行解答。

“从事农业工作快20年了，我的感触是，农业农村要想高质量发展，

需要一批有情怀有能力的青年人才加入。”义乌市农创客发展联合会副会长、红绿蓝花卉有限公司负责人周永青说，人才队伍对乡村运营有着重要作用，而且越来越趋向于从个人单打独斗组团式发展蝶变。随着乡村经济的日益发展，他越来越感受到，光靠单个村庄的文旅资源，已无法满足游客们的综合需求。因此，农创客发展联合会、创客俱乐部等组织、平台应运而生。

这一点，李祖村党支部书记、村委会主任方豪龙也深有感触。为了聚人才、用人才，今年1月，李祖村联合周边方塘村等5个村开展党建联建，并成立了大李祖文化发展有限公司，推动周边村庄“农文旅”产业抱团

发展。随着培训的深入，大家不断抛出乡村运营中遇到的难题，现场气氛逐渐热烈。浙江省农创客发展联合会名誉会长张火法点出了乡村运营“问题所在”，乡村运营归根结底还是要培养本地干部，深入挖掘各村落的资源优势。

吸引更多创客入驻，让乡村经济更加蓬勃地发展，是义乌市农创客发展联合会会长、李祖村运营团队负责人金靖的新年愿望。“这次的培训课很有意义，希望更多人加入新农人队伍，让乡村经济焕发更强活力。”她说，今年，他们要想办法再引进一些好的项目，把李祖村打造得更美、更潮。

黄岩区上郑乡：

## 闲置高山园地借光生金 勾勒乡村振兴富民新图

陈久忍 张超

山间园地上，一块块倾斜架设的光伏板，与青山蓝天交相辉映——这是今年在台州市黄岩区上郑乡出现的一幅新“光”景。

“九山半水半分田”的上郑乡，位于黄岩西部山区。该乡拥有山林面积10.8万亩，却有2000多常住人口，不少园地处于闲置状态。为盘活沉睡的土地资源，去年上郑乡招引华能集团，以党建赋能打造低碳共富绿色发展项目，建设300MW高山农光互补共富工坊，通过在荒山上“种太阳”，努力蹚出一条“生态与生计并重、增绿与增收共赢”的致富新路径。

据介绍，该项目按照“棚上发电、棚下种植、农光互补”的模式和理念设计，分两期进行，涉及上郑乡仙石村、下余村、干坑村以及美丰村、上郑村等5个村，总利用闲置园地面积超3000亩，总投资约13亿元。

一方面，选址高山园地、山塘、山道、裸岩等区域上层空间，随坡倾角以“零干扰”柔性支架建设安装集中式光伏电站；同时，建设操作道、滴灌设施、补光灯等农业配套设施，开展棚下种植，种植上郑乡的特色中药材等。

该共富工坊项目建成后，除了提供低收入村民就业岗位外，还能够带动实现“一地四金”，分别是利用光伏发电发电收益的电金、村集体收获的土地租金和项目分红、村民们种植农业作物的“板下”金。该项目年发电量约3.3亿度，年产值约1.5亿元，所发电量集中并入国家电网，为地方输送绿色电力。

“上郑乡为峡谷地貌，两侧山峰高耸，山体坡度基本大于30度，闲置园地全年日照时数接近1200小时。经专业勘测，全乡范围内的废弃园地可以打造集中式光伏电站，

实现光伏稳定发电。”上郑乡党委书记葛文彪说，在去年底举行的黄岩区“生态共富西部振兴战略”第三届项目比拼擂台赛上，上郑乡谋划的《激活西部休职资产 推动绿色低碳发展——上郑乡300MW高山农光互补项目》经现场展演，一举斩获一等奖，其可行性、实操性、效益性备受认可。与会专家认为，上郑乡“科技农业+光伏项目”在台州全山区均具有可复制性。

为推进项目提速增效，去年上郑乡组建了“农光互补”项目专班，由乡主要领导挂帅，村干部、党员、网格员全员上阵，全力推动土地流转工作。各村书记特别是两位“兵支书”带头实地踏勘，快速完成园地测量。上郑乡政协工作联络组赴江山、东阳等地进行农光项目调研并开展专题协商，积极助推项目落地。今年伊始，聚力“三支队伍”建设，上郑乡启动了年轻

干部“扬帆竞航”行动，选派乡、村两级青年党员奔赴项目一线，助力破难、比拼争先。同时，该乡实施红色堡垒、红色先锋、红色服务等工程，多次召开基层协商民主议事会、专班工作推进会、村民代表议事会，详细讲解项目情况和相关政策，以乡贤“顾问团”、党员“帮帮团”、政协“智囊团”、人大纪检“监督团”，画好最大同心圆，助力消除村民疑惑，凝聚村民共识，争取群众支持。

为进一步放大共富效益，上郑乡牵头10个行政村以山地资源入股，与正田能源管理公司成立强村公司——台州黄岩矿科新能源发展有限公司，参与20%股份分红，实现强村公司发展路径迭代升级，通过新能源发电分红和土地租金收入，带动村集体经济增收。据估测，村集体直接产生租金收益108万元，年均发电分红增收119万元。

## 天台县始丰街道：联谊会同心话发展 新乡贤同力助共富

裴晶瑜 杨群

日前，台州市天台县始丰街道220余名新乡贤齐聚一堂，参加街道新乡贤联谊会第二届会员大会，现场乡音更亲、乡情更密、乡愁更浓。“今年，是始丰街道新乡贤联谊会成立的第5年，我们提前2个月就开始谋划，完成了新一届会员人选的推荐工作，确定了换届的相关工作。”始丰街道新乡贤联谊会秘书长陈昂扬介绍道。

据了解，该街道新乡贤联谊会重点围绕打造始丰街道未来乡村示范点，协助街道开展相关工作，已取得一系列成效。在安科新村试点建立新乡人工作室，引进新乡贤策划团队，打造首个新乡贤带富项目和合咖啡行，发展“咖啡+”业态，迅速成为网红打卡地，投入运营以来吸引消费超350万元，带动村集体增收30余万元。在和合咖啡厅成功样板的引领下，9个村集体联合成立旅游公司，引入17名新乡贤，打造小野树下露营基地、户外婚礼、希望田野观光农场等带富项目。

同时，由新乡贤“架桥”，积极开展“以贤引贤”招商活动，推动资金回流、技术回援、人才回乡。去年，联谊会会长、贵州天豪酒店集团董事长潘小虎积极带头投身家乡建设，返乡投资5000万元在始丰溪畔开发“小而美”集市及水上乐园项目，分二期实施。“小而美”集市及水上乐园项目是始丰溪畔未来乡村项目的一部分，按照“村美、业新、民富”思路，辐射带动周边村



220余名新乡贤齐聚一堂，参加始丰街道新乡贤联谊会第二届会员大会。戴显平 摄

民增收致富，打造3.0版未来乡村。

今年以来，该街道借助会员大会、乡贤论坛等新乡贤工作平台，定期推送政策措施、产业发展、项目建设等资讯，吸引乡贤返乡、智力回哺、项目回归。春节期间，始丰街道与浙江力氮新能源科技有限公司等2家新乡贤企业签订投资意向协议书，预计总投资1.7亿元。其中，浙江力氮新能源科技有限公司总经理、新乡贤严鼎与街道签署天台县电动重卡车辆光储充电站项目投资意向协议书，计划建设周期为24个月，投用后可有效降低企业物流车辆运输成本五分之一以上，实现年减少碳排放7000余吨。“我们生于斯、长于斯、扎根于斯，现在学成归来，事业有所起色，就希望能够为家乡建设添砖加瓦。”严鼎感慨地说。

此外，始丰街道新乡贤联谊会还面向广大新乡贤发出倡议书，号召成立始丰街道新乡贤共富基金，募集首批基金超260万元，为家乡经济发展、项目建设、产业兴旺、城乡和美、基层智治注入源头活水。

“新乡贤共富基金主要通过留本捐息、冠名捐赠、定向捐赠等方式募集，包括了乡村振兴基金、慈善帮扶基金、项目发展基金、和合助调基金及管理经费等部分。”始丰街道新乡共富基金管理委员会负责人戴显平介绍，“后续，基金会将坚持量入为出原则，把基金用到急处、难处、实处，用于孤寡老人节日慰问，奖励见义勇为、优秀学子，帮扶困难家庭、群众等。”