

## 倒计时100天 工行浙江省分行服务亚运会进入冲刺阶段 赋能智慧亚运 工行同心同行



### 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”:早在2010年广州亚运会上,工行已首次与亚运携手,为广州亚运会的成功举办提供了较为完善的服务保障。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,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,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、精细摸排、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。



### 数字赋能 家门口的金融服务更便捷

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,这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……一项项筹备工作扎实落地,为亚运之城拼上精彩拼图。

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场金融保障方案》,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 and 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;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进行之中。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。“我们网点考虑到,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这些业务会比较多。还有,外籍人士可能会兑换人民币现钞,去周边消费购物。针对这些,做了充足的准备。”工行网点客户经理如是说。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,全辖所有网点及自助银行实现百分百靓化,分级分类开展“靓牌”“清障”“助残”行动,增添亚运氛围的同时改善环境体验,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、数字币展示体验,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部门支持下,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,向客户提供轮椅(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、投诉舆情五项应急响应,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,通过招募数字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

