

# 同心同行 共筑亚运荣光

## 中国工商银行舟山分行燃情开启服务亚运“加速度”

□记者 牟澜 通讯员 陈文光  
摄影 张磊 邱卫东 王勤

当亚运雄风吹进东海之滨，枕海望山的舟山千岛之城为办好亚运会，讲好“世界语”，已鼓足精气神，踌躇满志。

9月13日，第19届杭州亚运会圣火在舟山站传递。由中国工商银行舟山分行推荐的原个人客户经理(三级)朱颖，作为舟山银行业唯一一名火炬手，执炬奔跑在现代海洋城市的逐梦之路上。

躬逢其盛，与有荣焉。自2019年，中国工商银行签约成为杭州亚运会官方合作伙伴以来，工行舟山分行在省分行的指导下，全情全力做好亚运金融服务。“我行不仅要为4年的‘考前准备’画上圆满的句号，不留任何遗憾，更会紧抓这一重要盛会带来的机遇，全面提升各级机构、基层网点运营能力和金融服务质效，以更高站位、更优服务展现国有大行的担当和能力，助力舟山全域全面推进城市品质大提升，充分释放‘办好一个会、提升一座城’的带动效应。”工行舟山分行党委书记、行长张志平表示。



### 内修“金融为民” 外塑“网点靓化”

全身科技蓝、头顶钱江潮的宸宸；以黄色为主色调、头饰金黄“饕餮纹”的琮琤；从西湖烟柳画桥、十里荷花深处走来的“莲莲”，每日营业前，工行舟山分行营业室工作人员都会将摆放着吉祥物组合“江南忆”，以及其他各类亚运会特许商品的“工行亚运驿站”擦拭一遍。“我们的亚运驿站不仅是工行营业网点靓化的一道风景，还是杭州亚运会的展示窗口，每天都有市民在大厅办理业务时用手机拍照上传社交平台，热度颇高。”

今年7月28日，中国工商银行浙江省分行召开亚运金融服务动员大会，意味着决胜亚运金

融服务保障工作进入最后冲刺阶段。工行舟山分行在切实做好日常内外环境维护、整洁等工作，确保设备正常运行、客户应用便利、网点环境常靓常新的基础上，持续提升各级网点“颜值”。

该行对各级营业网点、自助银行的服务设施、无障碍通道等进行了亚运联名标识挂牌、外立面灯箱片、服务台贴膜等改造，在为市民提供明亮整洁、温馨舒适的窗口服务环境同时，还在咨询台、展示柜等客户高频停留区摆放亚运相关物件和贵金属类特许商品，让市民沉浸式感受亚运精神，共襄盛会。

在全市28家“工行驿站·便民小屋”，休息座

椅、饮水设施、共享雨伞、轮椅、儿童推车与母婴室、老视镜与急救药箱等硬件设置细致且有序，为亚运期间的金融与非金融场景提供暖心服务。

该行运行管理部相关负责人告诉记者，营业环境的靓化，不只是美观、整洁，更是在硬件设施设置的小细节上体现温情，践行“金融为民”初心。“我们在今年7月底前，完成了所有网点及自助银行百分百靓化工作，分级分类开展‘靓牌’‘清壁’‘助残’行动，增添亚运氛围的同时改善市民环境体验，彰显品牌形象，并以此为基准，常态化擦亮工行金融服务窗口。”

### 内修“金融惠民” 外塑“服务提升”

“再和您确认下，这37000元的港币，3万元买‘亚运主题存单’，7000元兑换成人民币现金是吗？”工行舟山分行营业厅亚运专用窗口的柜员正耐心询问一位老年市民。“我听力一直不太好，工行小伙子很认真，一遍遍和我确认。门口迎接的女孩子也一直陪着办理业务，让我很安心。”老人满意地说。

厅堂服务无小事，网点是便民服务的重要窗口，也是工行深入践行社会责任的载体。为做好城市侧金融服务，满足境外游客的金融服务需求，工行舟山分行根据网点所在位置和服务客群，全面推进网点金融保障工作。

工行舟山分行邀请专业培训机构教师举办服务礼仪等培训，从厅堂服务、沟通识别、服务技能等方面入手，提升各级网点人员厅堂服务能力。“我行积极做好亚运金融服务保障网点分类工作，如新城区域内的舟山分行营业部营业室作为核心保障网点(一级)，其他区域内的一

级支行营业室、普陀山支行等旅游人群较为集中的网点作为重点保障网点(二级)。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。”工行舟山分行运行管理部相关负责人介绍，基于本次盛会的国际化程度，该行聚焦境外客户，侧重加强外汇服务保障工作。除在重点网点配备配强外语服务人员、翻译机具外，该行还着重加强对国际信用卡使用、ATM机外卡受理、外币兑换等涉外金融服务的保障，并根据“小额便利”原则，准备了充足的外币现钞。目前工行舟山分行一级网点、二级网点分别支持24种、12种外币兑换服务。

为确保亚运会期间涉外服务无障碍，工行舟山分行积极做好嵊泗支行、朱家尖支行网点个人结售汇业务资质申报审批工作，嵊泗支行、朱家尖支行工作人员加紧加密培训个人外币现钞、结售汇等业务，仅用了6个工作日，成功获得网点个人结售汇业务资质。

“为保障杭州亚运会期间金融服务工作，我行还指派了6名志愿者支援杭州网点，并在亚运会期间必须做到金融服务无有责投诉、无业务差错、无安全事故与零投诉、零差错、零舆情。”工行舟山分行运行管理部相关负责人说，“我们对我们的员工非常有信心。”



### 内修“金融安民” 外塑“平安护航”

外汇存取实操、外语对话情景演练、网点员工现场反应能力、网点小面额钞票与外币现钞铺底落实……9月15日，工行舟山分行行长张志平带队，来到普陀支行重点保障网点，对普陀支行营业室、普陀山支行、朱家尖支行，对亚运金融服务保障工作进行了一场“期末模拟考”。“要坚持以客户为中心，不断完善服务流程，提高客户满意度。同时，要加强与客户沟通，及时了解客户需求，为亚运会宾客提供量身定制的金融服务方案。”张志平强调。

外卡使用紧急演练、保障保卫演练、不同券别

的大量现金支取等，为全面做好亚运金融服务业务保障，提升重点业务服务能力及应急水平，工行舟山分行按照省分行《亚运金融服务保障指挥中心方案》要求，特筹建了舟山分行亚运金融服务保障指挥中心，保障赛事期间重点业务应急处理、自助设备系统、技术、安全、舆情等保障。并由分行行长担任指挥长，分管副行长担任副指挥长，下设分行应急处置中心与一线保障分队，实行“人工+智能”24小时轮值。

该指挥分中心成立后，不断通过各类应急演练与复盘，规范化工作流程。目前重点保障区

域内发生应急事件，该行保障队伍可15分钟内到达现场，30分钟内完成事件处理。

针对重点保障商户，该行将小面额“零钱包”兑换服务送上门，并积极开展包括非营业时间的ATM应急、POS应急、商户零钞应急和突发事件现场机动处理等业务应急演练，提升应急处置能力，确保网点熟练掌握常见应急场景的处置方法。同时还加强网点与周边同业之间的协调和引导工作，确保亚运期间网点优服务、稳运营，充分展现杭州亚运会官方合作银行的风采。

春种一粒粟，秋收万颗子。杭州第19届亚运会在丹桂飘香中启幕，工行舟山分行将充分发挥全球化、综合化业务优势，确保赛会期间城市侧金融服务安全、高效、稳定，在服务杭州亚运会大局中跑出“工行先行”的节奏和速度。“利民为本、惠民以实，后续我们将以为杭州亚运会提供金融服务为落脚点，探索出更多惠及长久的‘工行范本’，扎实助推以‘办好一个会’实现‘提升一座城’，最终‘惠及一方人’。”工行舟山分行党委书记、行长张志平表示。

