

中国工商银行是杭州第19届亚运会官方指定唯一银行类合作伙伴

中国工商银行萧山分行

与杭州同力 与亚运同行

银行网点,不仅是办事的窗口,服务的窗口,更是城市文明的窗口。

“大战在即,一触即发。”随着举世瞩目的杭州第19届亚运会脚步声日益临近,与亚运会牵手的唯一金融服务商——中国工商银行,倾注全力,正在多角度、全方位展示其非凡的金融服务魅力。

萧山是本次亚运会的主战场、主阵地。工商银行萧山分行作为赛事主承办地的金融机构,责无旁贷,积极主动地落实总行、省分行重大部署以及区委、区政府的重要决策,致力于以优质、专业、便捷的服务传递亚运精神,处处体现出“与客户同心、与杭州同力、与亚运同行”的文化理念,时时传播着萧山这座“亚运国际城”的别样风情和独特韵味。

“杭州第19届亚运会将充分展现中国精神、中国力量、中国担当,激励全国人民在实现中华民族伟大复兴的新征程上奋勇前进,具有里程碑意义。我们要努力为其增光添彩,不留任何遗憾。”工行萧山分行党委书记、行长陈迪称。

■记者 王建平 郑舒铭

培训力度前所未有 厅堂服务精益求精

“POS机如何受理外卡?数字人民币硬钱包如何使用?遇到外币支付困难怎么办?”

8月28日,工行萧山分行组织员工开展“亚运金融服务系列微课”启动仪式。萧山分行主会场与21个网点的分会场同时组织观看与学习。据介绍,全行员工将利用晨夕会等多种方式,完成15门微课视频培训。

众所周知,亚运会赛事的金融服务保障,对工行萧山分行来说,是一次“真刀真枪”的大检验,大比拼。

“始于细微,见于平凡。”工行萧山分行全力护航亚运,把加强员工技能培训当作锤炼和提高窗口服务能力的重要手段。

今年伊始,该行相继组织开展“礼迎亚运 提升服务”系列培训,每个支行结合自身实际,开展形式多样的礼仪服务培训,提升金融服务水平。

微笑服务、主动服务、高效服务、细

节服务,“一样都不能少”。全体员工牢固树立“人人是窗口,个个树形象”的理念,努力追求仪态仪表得体规范,业务服务精准快捷,笑容风貌尽善尽美。今年5月,该行营业部荣获萧山区“迎亚运 讲文明 树新风”最佳服务窗口。

工行萧山江南支行营业室、博奥路支行、信息港支行等与亚运赛场最邻近的网点,多次召开服务培训提升会。围绕银行服务的“五个层次”——服务人员标准化、服务环境标准化、服务流程标准化、晨会晨迎标准化、服务管理标准化等,结合客户投诉案例深入剖析探讨,帮助全体员工学以致用。同时组织大家观看《礼迎亚运——智能厅堂服务礼仪培训》,从如何建立良好的厅堂第一印象、如何接待高端客户与特殊客户等,引导员工的服务水准“提档提质”。

“今年以来的培训力度之大,前所未有的。”一位临柜人员深有感触。



日前,工行萧山分行党委书记、行长陈迪(右二),党委委员、副行长陈如良(右一),纪委书记、党委委员朱晓艺(右三)在网点指导亚运金融服务保障工作

特殊客户特殊服务 现金支付快捷便利

互联网时代带给人们极大的便利,许多金融业务足不出户即可轻松办理。然而,也给一些老年人、残疾人等特殊群体,带来了困扰与麻烦。

为迎接亚运会的隆重召开,打造安全、高效、和谐的人民币现金服务流通环境,工行萧山分行扬长避短,着力解决特殊群众关注的痛点。

根据老年人“不会用、不敢用”的情况,工作人员手把手、面对面指导老人使用智能设备。贴身答疑,陪同办理,确保不出差错。对一些身体状况较差、行动不便的老人,安排专人上门服务,实实在在解决其金融服务需求。

据工行萧山分行有关负责人介绍,该行努力提高现金业务办理的便捷性,提升现金服务适老化水平等方式,多措并举强化现金服务保障工作。一是充分考虑网点现金收付业务量,通过合理设置现金库存限额、建立线

上+线下现金预约机制,畅通网点兑付渠道。做到“有零找”“有钱换”;二是完善现金服务应急机制,提高自然灾害、疫情防控等情况下客户现金需求快速增加的应对能力。进一步做好自助机具的清机加钞、维保管理工作,提升自助机具服务水平。三是提升网点现金服务适老化水平。根据老年人需求,灵活开设老年人“爱心窗口”“绿色通道”,并设立便民咨询台为老年人答疑解惑,由大堂服务人员为老年人使用自助机具提供全程指导;对于部分不便到现场办理业务的老年人,安排专人上门服务,将服务送进社区、敬老院、医院和老年人家门口,满足老年人开卡、激活社保卡、重置银行卡密码等金融服务需求。

近日,一青年客户持存折到工行萧山金汇支行办理代取款业务。他是某社区的工作人员,因本区内一位老人年事

已高、瘫痪在床,无法亲身前来网点办理,他受托前来帮忙取款。而银行系统显示“根据监管要求,该卡被中止交易。”当时正值银行个人客户信息专项治理阶段,对“四类问题”账户都限制交易。工作人员了解情况后,主动上门到老人家中核实情况,并现场拍摄影像打印上传,随后回网点办理客户信息修改与客户的代支取手续。该社区工作人员对银行的服务赞不绝口。

“对于网点发生的特殊情形,网点负责人要敢于作为,敢于担当,敢于解决问题。”该行有关负责人表示。

随着12家亚运服务指定宾馆的安排落实,各大宾馆对外币服务的需求增强。该行立即增加了包括宝盛道酒店、萧山宾馆、开元名都大酒店在内的6个外币服务点。其他21个城市侧网点也确保能够满足基本的外币兑换。

反复演练运行系统 保障服务万无一失

安全始于心,防范始于行。随着亚运圣火点燃,工行萧山分行的金融服务安全工作提到了更重要的日程。

该行制订了《杭州亚运会与亚残会金融安全保障服务方案》,成立保障工作领导小组,设立安全保障七个团队,划分区域做好物理防范、技术防范、人力防范等安保工作。

以“平安金融、安全稳定”为目标,开展各类安全生产经营的法律法规制度讲解,加强安全知识培训与实战演练,形成“人人讲安全,个个会应急”的安全氛围。具体从四个方面入手:

一是完善服务窗口,专人专岗。设立专门窗口,安排专业人员,定向服务亚运会。晨夕会组织员工学习柜面英语会话,力争人人能够流利介绍金融产品,确保境外客户和特殊客群获得便捷、优质、专业的金融服务。

二是完善自助设备,专人维护。指派专人对自助设备逐台进行维护调试,确保全部自助设备运转正常,支持境外卡存取,页面中英文显示准确无误。此外,网点大堂经理每日巡视,发现问题及时处理。

三是完善外墙标识,全面准确。安排专人每日巡视营业大厅外墙标识张贴情况,巡视内容包括货币兑换标识、中英文内容、营业时间、咨询电话、网点信息等信息是否完整、准确。

四是完善无障碍设施,暖心暖人。该行进一步完善无障碍设施配备,让乘坐轮椅的用户能够轻松进出银行;提供无障碍柜台服务,柜面高度和空间更适合轮椅用户;提供手持式设备,方便有视力障碍的人;加强员工培训,提高员工与残障人士交互效果等。

该行牢牢构筑安全“防火墙”,排查隐患,闭环整治。结合公安部和银保监会关于开展第八轮金融机构安全评估和强化消防安全管理的要求,多措并举让安全隐患排查整治向纵深推进。本着“能改则改、应改尽改”的原则,举一反三,逐一落实各项指标。做到“翻旧账”,确保无历史遗留问题;“查缺漏”,确保无问题隐患;“立清单”,确保问题逐项核销;“定责任”,确保事事有着落,全方位、全覆盖、不间断。

与亚运主场馆近在咫尺的工行萧山钱江世纪城、博奥路支行等,绷紧神经,正在进行全力的冲刺。为稳妥应对突发

事件,近日相继组织了机房动力系统应急演练。模拟演练中,在突发供电中断的情况下,网点UPS能够快速恢复正常供电,网络设备迅速恢复正常使用。本次演练验证了机房供配电系统完全具备应急能力。

针对客户服务中可能出现的投诉现象,工行萧山分行要求重点关注三类客户。一是现场没有解决问题的;二是个人权益受到损害的;三是带着负面情绪回去的。为此,该行强调要按照首问负责、先外后内、限时办结、诚实守信、专业周到等五大投诉处理原则相关问题。

硬件设施不断优化 智能服务有效升级

办好一个会,提升一座城。

根据工行浙江省分行的金融服务保障方案,工行萧山分行提高政治站位,围绕比赛场馆、定点医院、指定酒店、关联商户、营业网点、自助银行六大场景,全面明确外币卡服务、本外币现金支付、数字人民币使用、本外币账户等四大重点,强化软硬件改进,以此提升城市形象。

今年4月初,亚洲克柔术锦标赛在临浦体育馆举行,工行萧山临浦支行把它当作亚运会赛前服务保障的预演良机。分行领导亲自带队,对临浦支行的内外观进行集中统一靓化改造,完善了无障碍通道,增设了“亚运驿站”,配置了多语种翻译机。与此同时,向国家外汇管理局萧山支局加急申请开通结售汇业务,备足亚运委要求的12种外币,并备齐服务全小额人民币现金。赛事期间,金融服务全程顺畅、安全、有序,得到人行萧山支行、区金融办等领导与专家的认可。临浦开元名庭酒店还专门发了感谢信,对工行的服务表示钦佩,盛赞“效率高,服务好,体现了大行的品质和担当”。

为积极践行工行“以客户为中心”的服务理念,该行开展了“迎亚运、展风采——金融设施再完善活动”。活动伊始,该行召开动员大会,强调“金融无国界,设施更完备”,要求全行以完善网点金融设



“亚运金融服务系列微课学习”启动仪式



工行萧山分行亚运应急处置中心成员在杭州亚运会金融服务保障指挥分中心参加工行省分行电视电话会议