

为亚运,这支金融青年队伍时刻准备着

工行杭州分行营业部营业室:“青年文明号”的“国际范儿”同样值得期待

本报记者 梅丹 通讯员 周彬 马琳华 沈小婉

等待,是为了更好地出发。杭州亚运会虽延期,但作为“杭州第19届亚运会官方合作伙伴”,工行的各项准备工作将更为充分。

在杭州,工行杭州分行营业部营业室这一支团队尤其值得期待,它将是工行服务亚运盛会的窗口网点。2021年,该营业室荣获总行级“青年文明号”殊荣,站上这一新起点,这一支活力无限、青春昂扬的优秀团队,将为杭州亚运会增添哪些夺目光彩?

提升文化力 迎接亚运盛会显风范

工行杭州分行营业部营业室牢固树立“服务青年成长”的理念,聚焦年轻人的资源开发、潜能挖掘,加强形势研究、载体创新和关键节点把握,在为青年办实事上不断做出新成效。

杭州分行营业部营业室鼓励青年员工参加比赛或者协助策划,依托技术比武等专业竞赛,涌现了一批批青年才俊,有总行优秀团员、杭州分行青年导师以及各级各类比赛奖项获得者。这一系列活动,在培养学习型青年人才的同时,更为网点发展注入了源源不断的新思维。

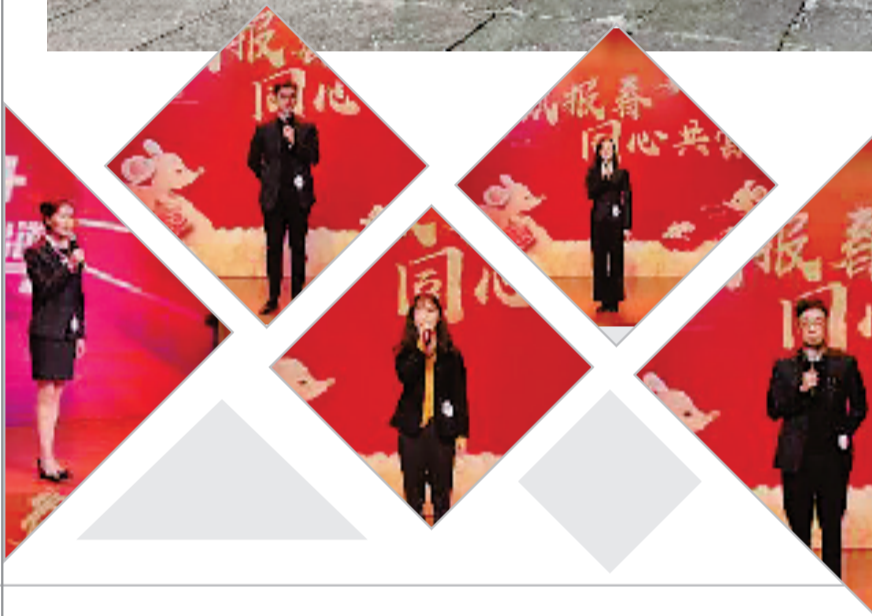
据悉,为服务好这场国际盛会,杭州分行营业部营业室积极参与杭州市分行亚运金融服务中心组建的英语及7类小语种外语人才库建设,协助举办亚运短视频创意征集活动、贵金属设计大赛,传播工商银行良好的品牌形象。

青年特长,彰显年轻的活力。作为阿卡贝拉快闪团队的主力,杭州分行营业部营业室的青年员工在浙江省分行和杭州分行三个大型活动舞台上的表演展示,成功打造了“团聚杭州”IP,并吸粉无数,通过参与亚运的一些重大节点活动,营业室向社会公众展现工行优秀的精神风貌和优良的工作作风,用优质专业的服务传递亚运精神。

面对盛会,杭州分行营业部营业室积跬步,致千里,一步步引导青年员工发挥才智,投身于亚运工作中,为服务盛会注入青春力量,提升员工参与亚运的自豪感和责任感。杭州分行营业部营业室搭建了一个学习、参与、创新、服务的平台,并通过选拔、培训等方式,组建了外语人才、印象+、创意+三支团队,多角度助力亚运金融服务,如“益起来捐步”、倒计时两周特设游园会、主题之夜演出、斯巴达勇士赛、国际文明礼仪大赛……在亚运的精彩时刻,三支团队相伴同行,成为工行服务亚运的亮丽风景线。



2020年9月17日,分行营业部青年员工在“万物工享, @未来”活动上指导客户体验



▲2021年4月23日,营业部青年员工参加杭州分行“工行同心,亚运同行”2021毅行活动

◀分行营业部青年员工积极参与工行杭州分行组织的“亚运工行印象+”活动

增强战斗力 疫情防控期间树标杆

2020年以来,新冠肺炎疫情在浙江时有发生,工行杭州分行营业部营业室多次作为杭州市市区唯一一家开业的工行网点,担任起了全市系统金融服务的重任,有时一天服务客户400多人次。其中,青年员工带头发挥先锋模范作用,实现了有序经营和高质量发展,得到了人民银行、金融办、银保监和银协等主管单位及上级行的充分肯定。

工行杭州分行营业部营业室经历过最严峻的时刻,面对疫情,营业室全体干部员工科学防疫、恪守岗位,与客户同守望、共担当。青年员工站在金融服务第一线,在做好个人防护的前提下,参加金融服务小分队,“以行为家”拓展业务,服务客户。遇到社保代发日、纪念币发放日

等特殊时期,青年员工更是以饱满的精神、周到的服务,为客户带来尽善尽美的金融体验。

不以事艰而无为,只因任重而奋行。面对连续10年获评全市系统服务先进支行的集体荣誉,工行杭州分行营业部营业室把服务工作做在了“看不见的地方”。每天网点开门前,他们就做好了自助机具的消毒等准备工作;服务客户时,他们从健康安全出发,时刻做好加强防疫提醒,积极指引业务办理,工作效能和温度在细节里彰显。

这样的尽责服务,市民们看在眼里,口碑在客户之间传递。据悉,杭州市金融工会还为工行杭州分行营业部营业室送来了“战疫情 促发展”优秀集体称号的奖牌。

创新服务力 智能升级打造国际范

为了共同打造一届具有“中国特色、浙江风采、杭州韵味、精彩纷呈”的亚运盛会,工行杭州分行营业部营业室依托国际业务传统优势支行的历史地位,以工银集团“境内外汇业务首选银行”战略为蓝图,持续赋能全市系统首家“个人跨境金融旗舰店”的品牌附加值,以“高标准引领、高水平管理、高质量服务”为导向,锚定无有责投诉、无业务差错、无安全事故的“三无”目标,加速筹备亚运会金融服务各项工作。

插入身份证、人脸识别验证、输入交易密码、取外汇“包裹”……在工行杭州分行营业部营业室,广大市民可以通过本外币预约自助

取款“外汇自提柜”,体验到外币兑换的便捷。相比于以往排队办理,现在只要手机预约下单再到现场像取快递一样自提外币即可,整个操作过程也仅需约三分钟时间。

外币兑换业务的变化,是工商银行全面升级跨境金融服务的一个缩影,也是工行杭州分行营业部营业室助力杭州提升智慧“国际范儿”的一个侧写。“能存取、能结售汇、能跨境汇款、能外币理财、能外汇买卖”五项业务赋能,提供全方位、一站式、综合化跨境金融服务,让广大市民及海外人士拥有更具科技感和未来感的体验,正是杭州亚运会“更数智、更好玩”办赛理念的生动体现。