



他们是一群普通的人 走过乌镇的每一块青石板

路过他们的时候,很少有人注意,需要他们的时候,却总能一眼看到他们。

这几天大多数时间,他们都是微笑,和路过的人点点头,因为封闭管理,其实很少有人会使用他们身后的这台ATM机,但他们仍然不会走动,很多时候腿腿站麻了,就稍微活动一下筋骨,他们记得前辈说的“要保持仪态,保持微笑”。

他们是农行桐乡支行组织的互联网大会乌镇峰会金融志愿者服务团队,他们的工作时间是上午7点到晚上9点,工作内容就是为参会人员、经营商户、自助设备服务等提供金融保障服务,和其他被称作“小梧桐”的志愿者一样,大多数是为人引导和指路。

今年带队的是农行桐乡支行个人金融部副经理计凤鸣:“根据每年服务的经验,自第三届大会以后,金融保障方案的内容就只有小修,没有大改,志愿者人数有所调整,这两年的变化就是添加新的合作区域,我们的服务范围更广。”

“00后”谭文彬今年7月份刚进农行,像谭文彬这样的年轻人,一直是这支队伍的中坚力量。这是谭文彬第一次以志愿者的身份参加互联网大会乌镇峰会,也是第一次参加如此高规格的会务保障。“行里有过多次培训,但是真当自己站在‘前线’,难免紧张。”作为一名00后农行新人,谭文彬接到的任务是景区门口ATM机值守、维护。

身着一身黑色制服,谭文彬站在西栅景区外的那台ATM机旁,笔挺地像一个士兵。他眼里透露着些许不安,但心里却满是期待。

“办法总比困难多,这是一次很好的历练机会。”在11月8日正式保障前,谭文彬为自己打气,第一天开幕,他和他的同伴凌晨4点30分前就来到岗位上。

对于新志愿者,朱丝恋都会教他们两件事,“要做好心理准备,不会有‘天大’的事,也不会一直有人来问你,要耐得住,然后保持微笑。”朱丝恋当了3届志愿者,包括第一届的互联网大会,她现在是农行乌镇支行的内勤副行长。

大部分时间,朱丝恋看上去很开朗,上班时盘着头发,处理别的柜面经理处理不了的业务,下班就松开头绳,抱着资料来往于几个经理工位之间。

2014年,刚入行两年的朱丝恋就报名参加互联网大会的志愿者。那时候,她甚至不知道互联网大会是什么,“报名是凭着一腔热血和一点好奇心。”她也不知道,十年之后,这里会被外界称为“中国达沃斯”。

朱丝恋说,很多金融保障的准备工作是在大会开始之前。第一届大会,大家都不知道需要干什么,“在那之前,离自己最近的大会就是上海的世博会,所以大家事无巨细准备了很多。”仅是金融保障方案,就修改了十几版。

“我们志愿者是提前2周来的。”集中培训了仪容仪表、机具使用,遇上了突发状况应该如何应对,遇上外国参会人员要怎么对话,都记在一个小小的备忘册上,小册子的尺寸刚好可以放进西装上衣的口袋里。

朱丝恋曾经的服务地点在会展中心,在一个没人看见的角落里,她准备了一张凳子,换班的时候可以坐着休息,她说,第一次来的时候准备不足,只有她一个人站岗,一站就是一整天,“后来几届才有换班人员。”所以她说:“真正理解服务精神,其实是从当志愿者开始的。”

如果有什么变化,就是每一届志愿者的人数都在减少,“根据往届的经验和志愿者的反馈,志愿服务方案就有更合理的分配。”如果有什么不变的,就是那颗已历十年也未曾变过的初心,“技术再革新,也需要人。”

本报记者 王静 俞叶波
通讯员 吴鹤鸣

木子(化名)还记得,小时候一家人正吃着饭,虚掩着的门就会被突然推开,进来的人端着相机左看看、右看看,木子的妈妈热情地邀请他们一块儿吃饭,谁知道他们说:门口晒的那匹布能卖吗?

木子说,那时候乌镇东栅的旅游刚兴起,“我们以为,旅游就是这样了,车子来了,大家下车逛一圈,大城市来的人,看我们这边什么都新鲜。”再后来,西栅的老居民迁出,封闭建设了两年,“出关”之后的西栅景区让所有人眼前一亮。

十年前,第一届世界互联网大会乌镇峰会在乌镇召开,世界为之动容,之后乌镇就成了永久举办地,每年的这个时候,被外界称为“乌镇时间”,毕业后木子进了农行,跟着一起服务互联网大会。

作为大会最重要的金融保障机构,十年来,农行桐乡支行见证乌镇从一个普通的水乡古镇变成了一个国际化的互联网之都,也参与了乌镇的数字经济发展和智慧支付建设。距离互联网大会最近的农行乌镇支行在这十年实现了自身的转型升级,从一个传统的银行网点变成了一个智能化、场景化、人文化的金融示范基地,十年来邂逅,十年来相守。

十年相伴

依

拈



在全世界支付最先进的地方服务

“我们很光荣” 花开依旧正浓

那个工作时间是在开会前一个月就要跟商户沟通,给商户装机器。”朱丝恋说。

朱丝恋在西栅景区地图上画了一条简单的线路,这是他们检查机具的路线,每个路口都有分叉,分叉的路口都有商家。“第一届的时候,我们要把电话POS机换成网络POS机,找不到的就登记安装。每天都要测一遍,一次走下来要3个多小时。”有几次到下班点,已经是晚上12点。时任农行乌镇支行行长的钱峰则打趣说:“这里的每一块青石板我们都认识。”

每次来到王金的店里,他们都会跟他多聊一会儿。王金是西栅景区的第一批商家,在景区里开着一间小饭店。每次农行来人,王金总是笑呵呵地问,有没有新机器可以装的?有新机器,他们都是第一个“尝鲜”试用的人。

“电话线通讯效率不高,电话POS机也就用了三年,比起后来的网络POS机,可靠性差很远,响应速度差五六倍。”陪着钱峰的,还有夏沁,换网络POS机时,他要带人统计、布线、安装。夏沁是现任农行嘉兴分行信用卡与网络金融部业务专家,负责保障大会POS渠道已经9年。

“为了测试,我们办了十几种卡。”有国内的也有国外的,经过升级的POS机能适用95%以上的银行卡,通用小币种,“有的小国家,也和VISA或者万事达有协议,所以也通用。”

除了景区内的商户,景区外一圈的商户也要保障支付顺畅。距离乌镇西栅南大门不远,步行几百米有一处隐于繁华的小院。院外车马喧嚣,院里小桥流水,古朴又有禅意,这里是沈华的民宿。

沈华是乌镇本地人,80后,2011年在镇上开了个小宾馆。2016年,随着民宿的兴起,他开起了镇上第一家“庭院式”民宿,一共13间房,租金加上装修花了200多万元,这笔钱,还是沈华向农行乌镇支行申请的贷款。

“从前,客人常说景区里面是欧洲,景区外像是非洲。”随着互联网大会的举办,基建、配套、安保、清洁,乌镇的整体环境得到了全面提升。沈华的“回头客”渐渐多了,每年的戏剧节、互联网大会期间,民宿总是一房难求,口碑也逐渐建立了起来。

夏沁说:“维护更换POS机时,有些商户是不用的,甚至找不到机器,他们更想看到现金。”但随着银行卡的普及,出门旅游的人更愿意带卡,少带

“客户结账时问得最多的是‘能不能刷卡’,我们也很喜欢刷卡,免得收到假币。”所以在西栅景区内外,商户有没有使用POS机,营业额会相差不少,依客户的需求,沈华也很快装上POS机。

第一届互联网大会开幕,在王金和沈华这样的商户的带动下,通过夏沁等人不停地统计、走访,景区内才基本全配上新POS机。

“这些年,我们的银行卡也从接触式的银行卡到非接触式的卡,商家柜面上适配的机器越来越多。”有了移动支付之后,柜面上又多了两个二维码,顾客再也不需要刷卡之后再签字,排队结账的情况少了,“像沈华和王金这样的‘重度’用户,还会提反馈意见,帮助我们修改收银界面的UI设计,让用户操作更方便。”前些年,为了应对饭点时的刷卡高峰,夏沁率先组织进行服务器扩容,避免服务器宕机。

景区里的机器几乎3年一大换,“再后来就有了聚合码。”一个二维码就集合了所有的支付平台,柜面上的机器也少了,不再有那些乱七八糟的插线,顾客最常说的话从“能不能刷卡”变成了“你扫我还是我扫你”。

前台支付便利,后台就要系统整合,这个过程是漫长的。见证了这个变迁的钱峰说:“这个系统花了我们整整两年的时间。”2019年,农行桐乡支行再次整合景区内的收银产品,将门票系统一并纳入,有了无人售票,有了景区“一卡通”,解放了景区前台的20多个人。

这些技术,现在讲来都是司空见惯,但在更换时都是最前沿的技术。“除了支付设备,景区的ATM机也经历代变革。”从只有存取款、转账、查询等功能,到近两年可以实现无卡预约取款、购买理财、生活缴费,界面也更加人性化,采用了触摸屏、语音提示等技术,增加了针对老年人的“关怀版”模式,针对外国人的“英文版”模式,“既好用,也撑得起排面。”

如果说,这些年有什么在变的,就是不断前进的支付技术,有什么不变的,就是一如既往的便利。“我们身处在全国乃至全世界支付最先进的地方,作为‘操刀’的金融机构,是很光荣的。”



从千年古镇到互联网高地 十年潮涌,还在继续

在乌镇子夜路和新华南路的东南角,一人高的围墙后就是农行乌镇支行所在的小院。正门和侧门都是伸出的飞檐和藏在屋檐里的柱头,仿的是明清的木雕风格,雕的是和合二仙。主体建筑的楼梯间外,也是一列木制花格窗框。

而踏进这里的第一感受,不是高高的柜台,反而是到处能点的屏幕,超级柜台、ATM等自助服务机自然不必说。农行乌镇支行是最早在低柜上也配备超级柜台的网点,“把高低柜合在一起的自助机器,基本一站办通。”

这里的墙壁能点,能显示现在的汇率和反诈宣传;透明的柜子门能点,会显示里面展示的金条和纪念币的信息;落地的广告板能点,会显示各类金融知识;茶几也能点,有金融小游戏和乌镇的简介,等待父母办业务的小孩们最喜欢这张茶几。

在大厅的一号窗口,我们见到了孔碧亚,她正在全神贯注地受理客户递交上来的相关材料。在业务办理过程中,给我们的第一印象便是其热忱的服务和干净利落的工作风格。农行乌镇支行行长张斌赞说,在孔碧亚这里办业务的客户很少跑“第二趟”,因为她高效、热情的服务让人无可挑剔。

“网点越来越‘年轻’,我越来越有干劲。”孔碧亚回忆说,从1995年入职到现在,办公环境可谓脱胎换骨,从封闭式小窗口到开放式柜台;从简陋的营业厅到现在先进的5G智慧网点……如今的办公环境和硬件设施对经历过传统手工记账年代的孔碧亚来说,几乎不敢想象。

2018年,浙江乌镇支行率先成为第一批全国农行“5G+场景”智慧网点,这是孔碧亚从业将近30年碰上的最大的网点变化。“这个网点会

“说话”。孔碧亚描述道,当她看到一台超级柜台上可办理316项业务时,心里感慨万千。

这些变化无时无刻不在影响人们的生活方式。“第二届互联网大会的时候,我们拿着装有POS机的袋子,十几个人靠着一双腿,在下班后向景区内的商户一家一家地推广、教学,不知道碰了多少次壁。”在孔碧亚当时看来,现金支付作为人们生活的一部分,想改变非常难。

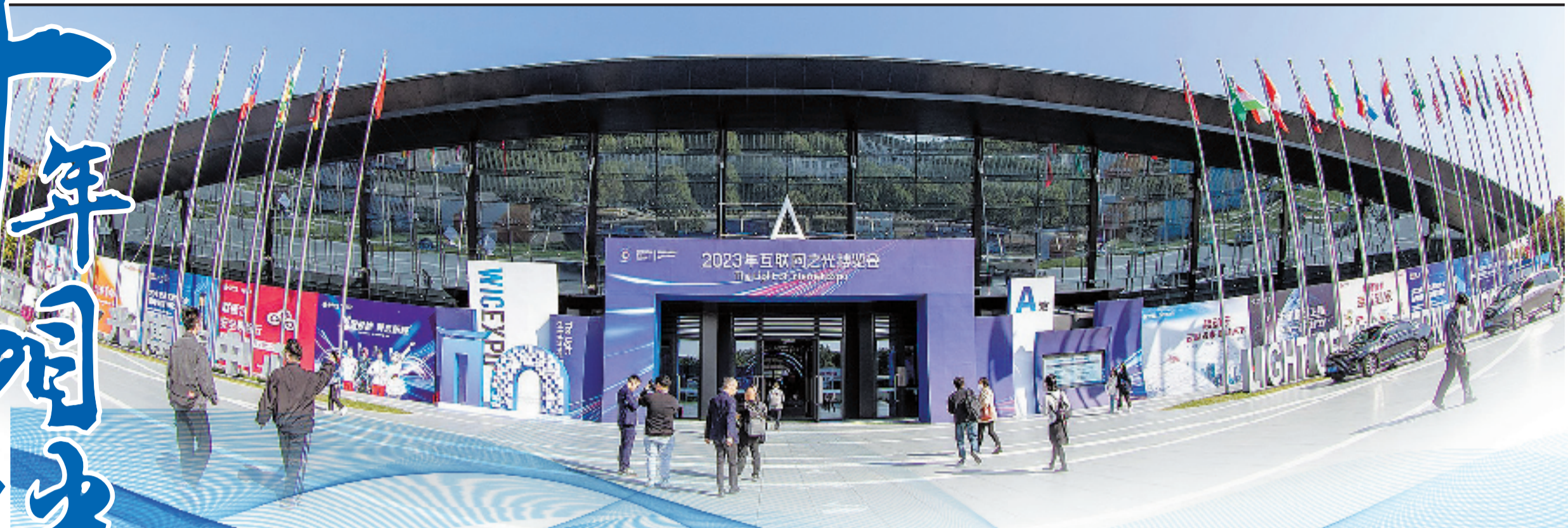
“但是因为有了pos机,游客体验更好,商户的生意更红火。”一连串的红利在互联网支付方式的变革下环环相扣,“后来再更新BMP收银终端,对乌镇景区内所有POS收单机进行了‘聚合支付’升级,有了前几年的样本,商户沟通也更顺畅。”

随着互联网大会的影响越来越大,乌镇的面貌几乎一年一变,一直向外延伸,有了新园区、新工厂,街上跑着L4级别的无人驾驶汽车,“当地居民都认识,碰上就会留意一些。”路边多了很多无人设备,“有卖饮料的,有卖药的。”原本与信息时代最有鸿沟的老人,现在看到二维码就知道要扫一扫,看到发光的口子,就知道要出示二维码,“已经司空见惯。”

十年前,谁能想到这座千年古镇能成为今天的互联网高地?

11月7日这天,钱峰回到了农行乌镇支行,神情里满是怀念,对他来说,那些年,是难以忘怀的“峥嵘岁月”,看着新志愿者和带队的领导们一起合照,谁也不曾想过,原来已经过去了十年。

十年后,当农行人回望这段历程,细数这十载相携的变与不变,他们发现,自己已经走了这么远,转身之时,已然华彩满章。



农行志愿者在大会期间提供多元金融服务