

工行宁波市分行： 同心共赴亚运之约 倾力护航 完美收官



工行志愿者帮助巴林帆船运动员在ATM机上成功取现。

躬逢盛世，与有荣焉。团结拼搏、充满活力的杭州亚(残)运会落下帷幕。在这场亚运会的金融保障接力赛中，工行宁波市分行不负使命担当，始终与亚运同心同力同行，全情投入亚运服务，以国际化的品牌形象和一流的综合服务实力，奋力书写了服务亚运的高分答卷。

对工行宁波市分行来说，杭州第19届亚运会服务筹备工作历时近2年，全力全速攻坚推进5个月，城市侧和赛事侧保障赛事运行27天。全行上下齐心协力、连续作战，围绕亚运分村核心区域、比赛场馆、接待饭店、定点医院等七大场景，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，推进业务、技术、渠道、安全、宣传等全方位保障，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，最终实现了零差错、零投诉、零舆情的服务保障，赢得了主办方、地方金融监管部门、中外来宾和各国运动员等各方的一致好评。

这个成绩离不开宁波市第十九届亚运会领导小组、人民银行宁波市中心支行悉心指导，离不开总行领导和浙江省分行的统筹部署和组织保障，更离不开分行亚运金融服务保障领导小组、7个工作团队、亚运金融服务工作专班和所有服务保障人员的强力执行……

比如明确各个重点场景细化岗位职责分工，协同相关领域推进流程再造，创新服务举措提高金融服务体验感；建立“销号制”任务清单，压紧压实工作责任，提高工作效率和质量，推动筹备工作衔接顺畅；应急处置中心对辖内服务、网络、安全提供7×24小时的应急支持和保障支撑，实现了赛事期间有问必答、答必有复、复必有策，确保小问题不过夜、大问题及时解决；设立亚运专线和可视化的亚运保障智慧运营系统，做到一点接入，服务全市，实现了实时智慧调度和业务指导，为亚运服务提供有效支撑。

在赛事期间，工行宁波市分行组织全市超千名员工投入亚运服务，赛事、城市两侧的金融保障人员近700人，选拔了一批外语佳、服务水平高的志愿者进驻赛事侧，为境外客户提供优质、专业的金融服务。硬件上，外币兑换机、双语ATM机、外语翻译机、应急保障车……全力保障。

2

专业周到

真诚服务赢得多方点赞

“在筹办亚运赛事过程中，贵单位不辞辛苦、下沉一线、坐镇指挥，为赛事的成功举办发挥了关键作用、作出了积极贡献。”工行宁波市分行收到了一封来自象山县人民政府的感谢信。为切实做好杭州亚运会金融服务保障工作，工行宁波市分行统筹赛事侧、城市侧两大场景，优化人民币现金、外币兑换、外卡受理、移动支付、数字人民币等金融服务，为境内外人员提供多币种、多渠道、多场景的金融服务方案。

为确保亚运期间现金供应充足，整洁度符合要求，该行对现金流通情况进行摸排，宁波市内工行网点均足额配备了人民币和外币各券别现金；积极开展现金服务大篷车等金融知识活动，回笼不宜流通人民币硬币、纸币82000余张(枚)。此外，还对4000余家商户逐户落实人民币零钞备付对接，发放零钱包2000余个。这些零钱包内装配了300元或500元的原封零钞，保证商户在面对拥有不同支付方式的消费者时，有足量零钞备付。

为确保外币兑换便捷高效，该行相关网点提供包括美元、欧元、日元、韩元、泰铢在内的24种外币现钞兑换业务，在运动员分村和媒体分村内均设有外币代兑点，可兑换8种常用币。在运动员分村，工行在运动员每日外出和就餐的必经之路上配备了一台外币兑换机，提供9种语言选项，可支持12种外币现钞兑换，凭有效身份证件即可办理，平均3分钟即可完成一笔外币兑换人民币业务。来自阿曼、巴林等国家的运动员亲自体验，放入美元、欧元后机器兑换的原封新钞和硬币让运动员纷纷竖起大拇指。

此外，该行为2家亚运分村酒店、2家定点医院以及赛事侧和城市侧171家涉外重点商户开通了外卡支付功能，让外籍人士在中国境内就能便捷使用境外VISA卡、万事达卡、JCB卡等五种常用外卡。宁波市内376台工行ATM也都实现了外卡受理全覆盖并支持中英双语服务，为外籍客户提供外卡取现服务。

杭州第19届亚运会赛事期间，运动员们在赛场上拼搏、追求卓越，工行的亚运金融服务保障人员也在象山运动员分村、媒体分村、赛事场馆周边商圈、指挥中心等各自岗位上贡献力量，传递友爱与温暖。十多个日日夜夜，工行人每一次自信热烈的欢迎，每一个温暖亲切的微笑，每一次专业高效的服务，都给参会代表团留下了深刻的印象。“新的体验！祖国加油！ICBC加油！”这是来自澳门代表队沙滩排球教练员在宁波亚运分村留言簿上写下的真诚赞赏。“工行总能在第一时间提供多样快速、便捷高效的金融保障服务”，来自韩国、印度、新加坡等多国运动员和随行团队纷纷留言点赞。

3

数智赋能

解锁亚运新场景

数字人民币试点推广是亚运金融服务的重点工作之一，工行宁波市分行全面推动数字人民币亚运综合应用场景建设，搭建了覆盖门票购买、交通出行、生活服务、重点商圈、旅游景区、医疗服务、酒店住宿的数币支付服务体系，将数字人民币融入赛事筹备和赛时运行的方方面面。

赛事侧，亚运线上售票和线下售票点均支持使用数字人民币购票；象山县客运中心开通数币乘车购票支付服务，部分出租车开通数币收款功能；搭建半边山旅游度假区内沙排比赛场地、景区交通、山地滑车、半野露营等项目的数币收款场景；运动员分村和媒体分村的住宿、餐饮、洗衣、健身各类消费场景均可受理数字人民币，两个分村还分别打造数币体验区，便于各参赛代表团、媒体团成员体验。数字人民币“碰一碰”功能更是吸引了来自印度、新加坡、韩国等多国运动员和工作人员互动参与，“手环式吉祥物数币硬钱包碰一碰工行的POS机，就轻松完成了亚运特许商品的支付”“数字人民币真是太方便了”“数币手环既可爱又实用”，在亚运分村内，数字人民币成为了一个新鲜的支付选项。

城市侧，数币受理环境显著提升，该行可受理数字人民币商户已超6.8万户(其中象山区域3340户)，开展的“数币体验官”“迎亚运享数币”等一系列活动，进一步推广了数字人民币在轨道交通、超商、酒店等不同消费场景的应用，让亚运数币使用氛围更加浓厚。

亚运期间，工行更是推出了亚运主题数字人民币硬钱包，配套“数币新支付 亚运共精彩”数字人民币硬钱包体验活动，面向公众开放申领亚运“润泽”主题硬钱包1万个。“润泽”主题的硬钱包，卡面为三潭映月图案，左上角是杭州亚运会会徽，整体展现出浓厚的亚运元素，让领取到润泽主题硬钱包的市民体验到了数字货币的魅力。

未来，工行宁波市分行将以崭新的面貌和更加饱满的精神，开启新征程，为宁波锻造硬核力量、唱好“双城记”、建好示范区、当好模范生、加快建设现代化滨海大都市，汇聚金融业的磅礴力量，作出新的更大的贡献！

以梦为马，未来已来。让我们共迎美好的期许，“永远向前”！

通讯员 工宣 记者 周雁 文/摄

1

高效协同

亚运保障创下新纪录