

主笔记

祝你能找得到“北”

□文 崔焯

最近出行较多，先来说地理上的“北”——

我去香港出差的时候，自问工作十多年去过不下几十次，但只要不是熟悉的酒店，那些建在空中地道楼宇的HOTEL，近在咫尺，却无法走进。最后，与众多旅行者一样，满头大汗、衣裳全湿、口干舌燥……

无独有偶，去年重庆公交车坠河事件让重庆北站一夜成名。据说当地有个段子，当你进入重庆北站的轻轨，会听见一段不疾不徐的广播：到重庆北站南广场的乘客，请在重庆北站下车；到重庆北站北广场的乘客，请在龙头寺站下车；到龙头寺车站的乘客，请在重庆北站下车……重庆北站由于南北广场的特殊性，而被当地人成为“绕口令车站”。

境外同样也有众多令人难以辨明方向的城市，小城如威尼斯，街道呈圆形，初来乍到若附近无地标建筑不找当地人求助几无可能找到目的地。大城市，东京首都圈的轨道交通同样让你钻下去就找不到“北”：总里程超过2500公里，居世界第一，地铁、轻轨、新干线及短途联络线等有50多条，以至于轨道公司要用几十个数字标号来区分各种线路。

地理上难以找到的“北”，借助GPS终究有据可查有路可寻。然而观念意识上的“北”，要辨明才更不容易。万维网发明者博纳斯·李在里斯本互联网峰会技术会议上说，现在的网络已经不是他当年发明万维网时所设想的开放性和建设性平台，Facebook和Google等硅谷巨头已经占据了如此强大的垄断地位，影响力超过了大部分主权国家。如果没有挑战者分散它们的影响力，它们可能需要被拆分。

互联网催生了技术的创新，推动了经济的增长，特别是言论的自由，然而这种自由却可能被另一种垄断而左右。不止西方国家有这种担忧，在国内，同样存在对言论导向被互联网巨头操控的担忧——资本思维不可凌驾于公共利益之上。

家庭教育同样也要找“北”，作为一个家有孩童面临幼升小的家长，虽然报了很多兴趣班，比如足球、小提琴，但与升学相关的只有英语，娃想去画画，但却不得不学逻辑思维——有些民办小学要考。我安慰他：必要的应试我们也可以妥协一下。但关于教育，我们有自己的“北”：学校的目标始终应当是：青年人在离开学校时，是作为一个和谐的人，而不是作为一个专家。哦，这句话不是我说的，是爱因斯坦讲的。

在这个信息过于发达、人心过于浮动的世界，“北”并不好找。在古人的观念里，万物皆存三念——首念为惘，次念为真，三念为彪。这三念是我们对外界事物的三重反应——最初的首念往往比较模糊迷惘，次念则是最接近本心最理智的想法，而第三念，通常就是过了头的执念。正常情况下，二念会比另外两念活跃，再不济也是“惘”比较活跃，一旦失常，被“彪”超过其它两念，这个人做出任何可怕的行为都不出奇。

新年以来，我好几篇手记结尾都是关于祝愿。正因为世上实现不了的愿望太多，所以才有了神仙和祈祷，这是人们对自我微弱的慰藉，何必再打击。这次，祝大家能够找到“北”。



eyiluc@163.com

如果您有任何金融理财方面的问题或者投诉建议，欢迎您在浦江财富公共订阅号下留言。我们将在三个工作日内及时回复，并邀请业内资深人士为您量身定制理财产品。您可以通过微信号：shanghaifortune2013，或直接扫描下方二维码联系我们。



银行业年度“千佳”揭晓 沪上社区支行佼佼者出炉

□文 崔焯

近日中国银行业协会开展的2018年银行业文明规范服务千佳单位评选结果出炉，其中浦发银行上海分行辖内第一营业部、宝山支行等5家银行成功获评此次千佳单位。

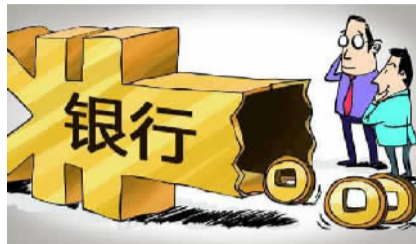
个性化与智能银行引领服务变革

作为连续几届中国银行业文明规范服务千佳示范单位，浦发银行第一营业部近年来一直积极支持保障性住房项目和旧区改造项目建设，先后参与大型居住社区保障房建设和旧改项目，实现保障性住房贷款投放104亿元；绿色信贷投放达到14亿元，将低碳环保绿色信贷产品与服务创新发展有效结合在一起。

同时其在标准化服务的基础上，不断为特殊群体提供人性化服务、积极践行分行“乐龄”课堂的消费者教育主题要求；个性化地定制高端客户服务方案，从两个维度提升服务的社会价值和经营支撑，持续得到了客户的好评。

浦发银行宝山支行借此次千佳网点评选的契机，主动寻求改变。以“智能银行”概念为导向，积极探索移动终端的使用模式，利用手机上的工作平台，自主搭建了适用于日常服务监测和检查的“云表单”。

通过用户权限设置和导入后，各岗位的员工可通过“云表单”进行工作对接，检查人员通过服务流程告知单、设备故障告知单、工作清单等模块选择问题责任人，对现场、非现



场检查中发现的服务问题、设备故障信息及拍照上传平台，实时反馈责任人要求整改和维修。

为提升柜面服务质量，宝山支行还为每位员工采购了智能手表，通过智能手表可进行即时工作要求的布置和语音对话，在解决各岗位沟通时效性的同时，也避免了一线员工因查看、接听手机，影响柜面服务效率和客户体验的情况，在第一时间响应彼此的工作需求和服务动态。

提升权益保护能力打造专属服务

浦发银行静安支行凭借自身地理位置、服务特色，提炼静安服务文化精华，塑造“自然与文化”为主题银行服务。通过装饰融入人文元素的绿植墙点缀的营业大厅，布置美琪大剧场风格的洽谈室，改造石库门风格的公众教育区，装点咖啡香气回旋的贵宾中心，打造不忘初心、砥砺前行的红色走廊，尽显静安典雅雍容的文化底蕴，使进入营业部的客户都能感受静安文化的魅力。此外，用设计现代、坐感舒适的圆形沙发取代了传统的客户

等候区座椅，让客户有了更好更舒适的等候环境。

浦发银行徐汇支行始终以消费者权益保护为工作圆心，在服务软件上改进和完善各项服务方式，在服务硬件上提供特殊群体以及智能化的设施，整体服务理念和服务细节得到有效的提升，取得了卓越成效。

对于残障人士，支行积极实行无障碍服务，不仅设有残障人士专用通道、盲文版客户服务指南、快速服务窗口、手语服务专员，而且要求必须对老弱病残人士坚持安全迎进门、平安送出门的接待方式。支行另配有英语6级沟通能力服务人员。

支行通过引入智能设备提升厅堂服务生产力。在厅堂配备一系列自助终端设备，如平板电脑、自助回单打印机、自助填单机、VTM远程智能银行机。这些智能设备的投入使用大大缩短了客户的等候时间。

浦发银行闸北支行营业部所处的上海火车站地区正是上海北部陆路交通出入的重要对外窗口。支行始终将提升客户满意度、优化客户体验放在首位。

支行一方面，以“新思维、心服务”提升个人客户体验，针对旅客和弱势群体，开设绿色通道、爱心专窗，尊重每一位客户的需求。另一方面，在塑造支行特色金融服务上，支行重点关注对小微、科创企业扶持力度，先后与市北高新园区、新华科创园签订战略合作协议，扶持300余家小微企业。连续5年作为上海市创新创业大赛的主办单位，支持区内科技型企业的发展，满足实体经济需求，助力和加快上海“四个品牌”建设。

快资讯

上海首届环保机构年会 学生项目亮眼

1月19日，上海首届环保机构年会在上海市环境科学研究院举办，在沪从事环保行业的专业人士在活动中各抒己见，畅谈环境行业的前景和挑战，其中发起人平均年龄仅11岁的青少年环保组织“艾格瑞”(igreen)受到特别关注，其发起的环保项目“Say No to plastic bags”(对塑料袋说“不”)更是得到了前辈的交口称赞。

据了解，“艾格瑞”的5位学生发起人均为五六年级的中小学生，来自进才实验小学、中远实验小学、建平实验小学和进才中学校，其项目旨在推广环保袋的使用，减少塑料袋对于环境的危害。其充分利用自身优势，立足于青少年群体，自主设计并推广适合中小学生学习使用的环保袋。同时为了增强学生的参与感和积极性，该项目向全社会征集画作，环保袋上的所有图案均由学生自主设计。据悉，首批300个学生专属环保袋已全部预约一空。

绿色账户创始人孔令韬表示，希望他们能继续扩大自己的影响力，带动全上海乃至长三角地区的学生也能一起参与到该项目中，从生活中的点滴做起，为环保出一份力。

医院商保合作共造 健康生态系统

1月15日，中国高端健康险服务提供商MSH CHINA(万欣和)携手瀛泰律所、安达保险在瑞金洲际酒店举办了主题为“医疗责任风险及保险”的研讨会，共同探讨在大健康产业蓬勃发展的当下，医疗机构如何与商业保险合作共赢，为客户提供高品质、高保障的医疗服务。

万欣和医疗与健康资深总监孙健女士分析了中高端健康险市场的客户画像以及商保消费层级，分别从客户端和医院端介绍了市场现存的机遇与挑战，包括医疗资源的可获得性、大众保险理念的普及、医院管理及软性服务流程、价格体系及差异化竞争等多个维度。

Bank 中国光大银行
共享阳光·创新生活

光大银行个人大额存单全新升级

产品	期限	年利率	起点金额	收益举例	
月息宝 (按月付息)	1年	2.250% (较基准上浮50%)	100万元	假设本金100万元	每月获得利息1875元
		2.175% (较基准上浮45%)	20万元	假设本金20万元	每月获得利息362.5元
	2年	3.150% (较基准上浮50%)	100万元	假设本金100万元	每月获得利息2625元
		3.045% (较基准上浮45%)	20万元	假设本金20万元	每月获得利息507.5元
3年	4.180% (较基准上浮52%)	100万元	假设本金100万元	每月获得利息约3483元	
		20万元	假设本金20万元	每月获得利息约698元	
标准款 (到期还本付息)	18个月	3.035%	100万元	假设本金100万元	到期获得利息45525元
		2.930%	20万元	假设本金20万元	到期获得利息8790元
	3年	4.180% (较基准上浮52%)	100万元	假设本金100万元	到期获得利息125400元
20万元	假设本金20万元		到期获得利息25080元		

1.本表中“年利率”如有调整，请以我行最新公告为准；具体条款请详询我行各营业网点。
2.大额存单月息宝及标准款产品均支持多次部分提前支取，提前支取时，按照实际存期对应的我行定期存款挂牌利率靠档计息；月息宝产品前期已按月支付的提前支取部分利息从当期提前支取本息中扣除。