

## 全家两大两小花4400元购买4份“VIP套餐”,结果上当了

今日看点

### 彭浦新村街道首创居委会“全岗通”接待岗标准规范

# 让居民心情舒畅地办成事

本报讯(记者 唐烨)“您好,这里是某某居委会,请问有什么可以为您服务?”“好的。您请讲,我在听!”“雨天路滑,您慢走!”……最近,静安区彭浦新村街道的居民到各个居委会办事,都能听到这样暖心的话语。打通服务群众“最后一公里”,除了服务技能的提高,也需要更规范的服务礼仪提升居民满意度。记者日前获悉,彭浦新村街道首创《居委会“全岗通”接待岗标准规范》,对居委会首问接待岗提出接待礼仪、礼貌用语等规范,让社区居民到居委会办事,不但能找到人,还能心情舒畅地办成事。

上海大力推行居委会“全岗通”后,各居委会都设立首问接待岗。不过,彭浦新村街道在推进“全岗通”过程中发现一些新问题;居民在居委会办成了事,但过程不一定愉快。街道自治办主任赵瑛说了一段自己的经历:有一次,她打电话到某居委会,电话接通,对方社工只说了一句“某某居委会”,接下来就等着她说话,“态度有些生硬。”赵瑛说。过去半年,街道自治办一方面模拟首问接待岗接待居民的场景,梳理出可能会使用的用语与行为规范;另一方面从社工中发掘在医院、餐饮业等服务行业工作过的社工,请他们提供服务行业的经验作为参考。经过多方努力,最终推出《居委会“全岗通”接待岗标准规范》。

这本标准规范包括8个基本礼仪、13个基本用语、12个来访接待环节、7个来电接待规范,让接待工作有章可循。如对社工接待时的坐姿要求,要“端正挺直”“不能跷二郎腿”;眼神要“诚恳专注”,不能俯视、斜视;手势要“全手掌向上45度角”,不能用手指指向;当有高龄老人、残疾人、身体虚弱者、孕妇等需要帮助的居民走进或离开居委会时,都要首问接待社工站起来搀扶,帮助其入座或送至门口等。

近日,街道根据《居委会“全岗通”接待岗标准规范》的要求,在33个居委会的社工中组织首场培训,由社区和居民现场演绎接待和标准姿态,效果非常好。有90后社工反映:过去接待居民来电来访,并非有意冷漠,只是没有特别留意态度;经过这次学习,不但掌握了接待要领,还提醒自己要更有温度的服务来对待这份职业。

“我们将居委作为服务居民的窗口单位来打造,不但要让居民在居委会能办事,还要让居民能心情舒畅地办成事,并让居委会成为居民愿意走进来的地方。”街道党工委书记任伟说。

# 眼下正是暑期旺季,非正规渠道“上海迪士尼免排队”产品名目繁多

## “免排队”当噱头,虚假VIP服务成产业链



■本报记者 毛锦伟

暑假是上海迪士尼的旺季。打开官方APP可以看到,热门项目的排队时间均在1个半小时至2个小时。有没有办法减少排队时间?在12345市民服务热线,记者看到不少外地游客投诉称,为了少排队,购买了所谓“VIP免排队”服务,结果上当受骗。哈尔滨来沪游玩的宋先生就是其一。他投诉称,全家两大两小花花了4400元购买4份“VIP免排队”套餐,岂料,7月17日当天,他们一次免排队服务都没享受到,全天仅玩了5个项目,其中还不包括飞跃地平线等热门项目。

### 第一个项目就排了40分钟队

宋先生向记者讲述了事情的来龙去脉。7月13日,他在手机上搜索上海迪士尼游玩信息,有游客建议购买VIP服务,他便打开百度,输入“上海迪士尼有VIP吗”试图了解具体信息。百度反馈的首个搜索结果,就打着“尊享VIP、免排队、快速通行、一票畅玩”的标题,下方的页面信息还写有“导游全程陪同、走快速通道”等信息,宋先生一下来了兴趣。他拨打页面上的咨询电话“4001887597”,对方自称“上海迪士尼度假区票务”,表示可提供“VIP套餐”,套餐中除门票,还包含10个项目的免排队快速通行以及安排观看5场演出。套餐价每位成人1150元,儿童是1050元。“光门票就要575元,套餐价格听起来很实惠。”宋先生当即询问如何预订。对方加了宋先生的微信,通过微信发来购买链接,要求宋先生点击链接输入日期和身份证信息预订套餐。宋先生通过微信支付购买了4份套餐,并预订7月17日入园游玩。7月16日晚,一名李姓导游主动加了宋先生微信,称自己将提供“一对一”服务,要求宋先生一家第二天6时赶到迪士尼乐园门口,从“早享通道”自行入园。17日7时30分,宋先生入园后收到导游发来的“指令”,将4张门票拍照通过微信发给他,随后直奔“小矮人矿山”游玩第一个项目。宋先生称,他并没有拿到这一项目的快速通行证,一家人排了40分钟才玩上。

### “园内骗子很多,骗一个是一个”

同样购买过“VIP免排队”服务的浙江贾女士称,7月17日入园当天,“导游”帮她在手机APP上申请了2张免费快速通行证后,9时便没了踪影,“这不是明着骗钱吗?”



在淘宝网搜索“迪士尼”“免排队”,各种产品令人眼花缭乱。

宋先生称,他并没有拿到这一项目的快速通行证,一家人排了40分钟才玩上。接着,9时玩“小熊维尼历险记”,10时观看“冰雪奇缘”演出……玩哪个项目均是导游微信“遥控”的。宋先生称,每个项目都要排队,“免排队服务”一次都未享受到。所谓“一对一”服务,宋先生称全程仅见过导游两次。宋先生质问导游“免排队服务”在哪儿,对方以“今天人多”“带两个团忙不过来”为由将他打发。

所谓“VIP免排队”服务是否真有其事?承诺“一对一”服务的导游有没有能力安排“免排队”游玩?根据宋先生提供的信息,记者以需要免排队服务为由,联系上李姓导游。听说是朋友介绍,他说了实话,称他其实没能力让游客不排队,只是可以“少排队”,若想不排队,只有购买快速通行证,“买8个项目的快速要2000元,太贵了!听我的能省钱。”

聊得熟了,李某说了他的“绝招”。原来,李某并非正规导游,只是对迪士尼比较熟悉。据称,他买了迪士尼年卡,每天入园,时间长了就摸清了每个项目什么时候人多、什么时候人



宋先生收到的VIP套餐购买链接。(均 截屏)

少。他说自己有一套线路安排,可以让每位游客入园后都能享受到两张免费快速通行证。只要听他的安排,每个点排队不超过30分钟。李某称,他的客人都是各种渠道介绍的,如宋先生就是合作网站接单后转给他的。在上海迪士尼园区,像李某这样提供线路指引服务的人不在少数。李某展示了一个名为“奋斗在迪士尼”群,群里有29人,都是互相认识的所谓“导游”,大家信息互通有无。他提醒记者,“园内骗子很多,能骗一个是一个,不是每个人都像我这样负责的。”不过宋先生的遭遇说明李某的“自夸”也是言过其实。

同样购买过“VIP免排队”服务的浙江贾女士称,7月17日入园当天,“导游”帮她在手机APP上申请了2张免费快速通行证后,9时便没了踪影,“这不是明着骗钱吗?”

### 外地游客受骗报警频繁发生

宋先生说,他在拨打400电话时,还特意询问了对方是什么机构,对方自称“上海不夜城旅行社”。“如今看来,这恐怕也是假的!”记者随后也拨打了这个400电话,接下来的过程和宋先生的遭遇一样。记者留意到,对方发来的套餐购买链接是“www.ok-dsn.com”网站的子页面。打开该网站发现,其运营方为“上海赞光旅游咨询有限公司”。工商登记信息显示,

企业2018年6月成立;但当年9月就被奉贤区市场监督管理局列入“经营异常”。翻遍上述网站发现,迪士尼套餐购买链接几乎是网站上唯一有实质内容的页面。

在12345市民服务热线,记者翻看到多个与宋先生经历相似的投诉。外地游客购买所谓“VIP免排队”服务的渠道,大多是类似“旅游咨询公司”的网站,颇具迷惑性。如贾女士同样通过百度搜索,点击进入“上海莱莱旅游咨询有限公司”的网站,随后购买了1240元的免排队“VIP套餐”,也上当了。

旅游咨询公司以免排队为噱头揽客后,再转给园内“导游”,已成为一条“产业链”。记者从上海迪士尼度假区公安处了解到,受骗的外地游客不在少数,相关报警频繁发生。由于较难认定为诈骗,报警后通常只能协调退款。

### “信息不对称”让不法者钻空子

记者在百度和淘宝搜索发现,商家提供了品类繁多的“免排队”产品。如某天猫旅游专营店提供提前入园、任意时间到达免排队入园、4个项目或8个项目免排队等各类组合套餐。

其中一部分就是将上海迪士尼官方推出的“尊享卡”服务再包装。据悉,上海迪士尼从2017年9月起推出可在手机上直接购买的“尊享卡”,即可以最多购买8个项目的快速通行证,并提供8个项目一起、6个项目一起、3个项目一起或单个购买的不同购买方式。以8月2日为例,8个项目的尊享卡套餐为660元一位。另一类则是钻上海迪士尼“33号俱乐部”的空子。33号俱乐部是上海迪士尼针对会员和贵宾推出的产品,即俱乐部会员本人及3名亲友,可获得一本上海迪士尼乐园“高级通行证”,凭通行证全年免费入园,并享受8个热门项目的快速通行服务。由于每次携带入园的亲友无需实名,一些人会后,将亲友名额转让。当然,“免排队”产品中也包含大量“山寨”VIP服务。

这么多或明或暗的“免排队”渠道,首次来玩的外地游客很难分辨真假。眼下正是出游高峰,建议上海迪士尼加大宣传,不妨通过门票预订短信等渠道告知游客如何有效减少排队时间,谨慎选择网上的免排队服务以免上当。

# 上海农商银行携手长三角农村金融机构共商普惠金融

## 长三角区域一体化蓝图下的农村金融使命

8月2日,第二届长三角农村金融座谈会在上海举办,本届座谈会以“完善普惠金融体系·服务乡村振兴战略”为主题,上海农商银行携手江苏、浙江和安徽省农村信用社联合社,以及紫金农商银行、江南农商银行、张家港农商银行、常熟农商银行、昆山农商银行、杭州联合银行、余杭农商银行、鄞州银行、嘉善农商银行、合肥科技农商银行等21家农商银行,共同就长三角区域一体化进程中,农村金融机构如何加强同业合作、推进普惠金融和乡村振兴、进一步加大支持服务实体经济力度等议题展开讨论。

与会金融机构发布了《长三角农村金融机构合作宣言》,将凝心聚力,务实进取,共建合作机制、共搭合作平台、共促业务发展、共享信息资源、共谱惠篇章。与会机构还共同发起设立了长三角农村金融机构公司金融业务专业委员会、金融市场业务专业委员会、贸易金融业务专业委员会,一致同意在公司金融、零售金融、金融市场等领域共享资源、加强合作、优势互补、互利共赢,提升长三角农村金融机构的市场影响力,共同为客户创造价值,提供综合、优质、全面的金融服务。

### 聚力 长三角农村金融的众志成城

根据长三角区域合作办公室下发的《长三角地区一体化发展三年行动计划(2018-2020年)任务分解表》,上海农商银行承担着“建立长三角农村金融座谈会常态化工作机制,完善普惠金融体系,服务乡村振兴战略”任务。

2018年5月,上海农商银行举办首届“长三角农村金融座谈会”,江、浙、皖十余家农村金融机构共同研讨了如何在长三角一体化进程中,推进农村金融机构转型发展等议题,也开启了各机构跨区域协同的新篇章。

2018年10月,首届中国国际进口博览会前夕,上海农商银行举办了长三角农村金融机构贸易金融业务专题座谈会,与三省机构共享进博会金融服务资源与信息,并重点研讨跨境金融业务合作。

本次座谈会,上海农商银行邀请了上海市宏观经济学会会长王思政发表“聚焦高质量 聚力一体化”的主题演讲,邀请了同济大学战略与财务研究所副所长苏涛永发表“关于长三角农村普惠金融产业生态的思考”主题演讲。该行还就长三角区域一体化的蓝图下,各机构在科技、科创、环保、交通、高速信息网络、公共服务等一体化领域能够开展的业务协同和共享的业务资源,提出了具体的解决方案,涵盖非金融企业债务融资工具、银团与并购、绿色金融、科技金融、自贸区业务、金融租赁等众多领域。

此外,上海农商银行还与各机构在银行卡、财富管理零售金融业务领域,共享产品、服务、渠道、资源和经验等提出解决方案,以期进一步提升对区域内零售客户,特别是县域、农村地区居民的金融服务水平,提升普通民众对长三角区域一体化成果的获得感。

### 共赢 长三角农村金融的协奏乐章

为推动长三角农村金融机构业务协同常态化,与会机构发起成立了公司金融、金融市场、贸易金融三个业务专业委员会。委员会定位为独立于各成员单位的非法人组织,旨在通过信息共享、收益共获、合作共赢,建立融洽、紧密的业务合作关系,职责包括提高中小微企业授信的可获得性、助推区内民营企业转型升级、深入开展金融市场业务合作、促进在国际结算等贸易金融和跨境金融领域全面合作等。

### 担当 长三角农村金融的辐射效应

协同发展给长三角农村金融机构注入了转型发展的全新动力,各机构服务公司和零售客户的综合能力进一步提升。

自首届长三角农村金融座谈会至今,区域内农村兄弟金融机构间的“网格化”服务效应初步显现,上海农商银行凭借在金融市场、资产管理、贸易金融等方面的优势,与多家长三角农村金融机构启动或深化外汇资金、代理结算、贸易融资等业务合作,实现优势互补、共赢互利,共同为客户端创造价值,提供综合、优质、全面的金融服务,取得了丰硕的成果。

截至2019年6月末,上海农商银行已与张家港农商银行、昆山农商银行、常熟农商银行、无锡农商银行、江南农商银行、杭州联合银行、鄞州银行、绍兴瑞丰农商银行等8家机构开展外币拆借业务;与江南农商银行、杭州联合银行开展外币掉期交易和国内证二级市场福费廷业务;与合肥科技银行、紫金农商银行开展受托代付业务合作,并与海门农商银行、宜兴农商银行等机构建立代理出口业务的初步合作意向。

与此同时,配合长三角一体化工作部署,上海农商银行与长三角农村金融机构开展同业融

资、利率债分销和债券借贷等多品种的业务合作,实现投资策略、市场研判及风险预警信息的交流共享,有效发挥央行和人行与农村金融机构之间的桥梁和纽带作用。在创新品种及服务推介方面,上海农商银行积极向常熟农商行等机构进行线上同存业务推介;主动分享柜台债务业务资格申请及系统准备经验,助力兄弟机构业务创新。

作为首批在上海自贸区设立机构的银行,以及国内农信系统中唯一一家获准开展自贸区分账核算业务的银行,上海农商银行积极开展金融创新,努力提升服务水平效能,率先在上海地区所有分支行推出了分账核算单元(FTU)业务。随着新片区规划持续推进,上海自贸区将迎来新一轮的发展契机,上海农商银行将以更加开放务实的态度共享其自贸区业务平台,充分利用自身国际评级良好、外汇业务集中管理、资源整合、产品完整、牌照齐全等优势,支持长三角兄弟农村金融机构跨境业务需求;通过代理合作,为优质的“走出去”企业提供贸易融资、融资性非融资保函等方面服务,尤其是为“一带一路”项目提供金融支撑;利用受托代付、代理开证、代理出口交单等业务模式提供专业的银行服务和高效的资金支持;针对大型企业提供内保自贷、自保内贷、债券增信等综合性解决方案;利用外汇衍生交易为企业提供套期保值的服务。

### 担当 长三角农村金融的辐射效应

除了加强合作协同,多年来,长三角农村金融机构还立足总行延伸金融服务触角,推动分支机构积极支持所在地经济建设和社会事业发展,承担金融企业的责任与使命。

上海一直是长三角地区的金融先锋者,上海农商银行在扎根上海市场,围绕“三农”、小微、科创推进金融普惠,积极服务实体经济的同时,先

### 完善普惠金融体系·服务乡村振兴战略

后设立嘉善支行、昆山支行,将金融服务触角延伸到浙江、江苏两省。

近年来,两家异地支行深度融入地方经济社会发展,参与了嘉善“精密机械创业园一期”、昆山市“智能机器人产业园”项目和昆山周市镇乡村振兴项目建设等地方重点项目,还在当地服务小微、服务“三农”、提升金融服务便利性方面一步一个脚印,以多样化模式为当地引入更多“金融活水”。

今年5月,上海农商银行与嘉善县政府签订《支持实体经济高质量发展战略合作协议》,承诺今后三年内为嘉善县累计提供总额人民币100亿元的表内外意向性融资支持。

今年,上海农商银行昆山支行对接昆山市科技局,纳入当地支持科技型小微企业的科创贷产品体系;对接苏州科技局苏州贷和苏州市地方金融监督管理局信保贷产品,支持当地推进普惠金融和科技金融。

近年来,不少上海企业前往周边区域设立分支机构,对于上海企业的溢出需求,上海农商

### 第二届长三角农村金融座谈会

主办单位:上海农商银行 SRCB

行嘉善、昆山支行依托总行优势,积极与兄弟分支机构协同联动,提供跟踪配套服务。某基金管理公司总部设在上海,是一家从事工业地产(物流仓储方向)投产的外商投资资金,昆山支行主动跟踪其投资项目到昆山,为其设计了1.7亿元的固定资金贷款,支持昆山项目建设发展,同时为该基金招商入驻企业提供一揽子上下游配套服务,不仅实现了产业长三角区域内的平移,还进一步推进了金融普惠。

《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》明确了“一极三区一高地”的战略定位,区域内“土生土长”的农村金融机构义不容辞地肩负着发挥自身特色与优势,推进长三角区域一体化、助推经济社会发展的使命。此次《长三角农村金融机构合作宣言》的发布及众多金融业务专业委员会的成立,让这股扎根本土的力量有了更强的凝聚力。未来,长三角农村金融机构将拧成“一股绳”,聚成“一股劲”,继续为长三角地区经济社会的协同发展而努力。