

# 入住人才公寓可“按人补贴”

## 陆家嘴金融城人才公寓推大户型服务年轻夫妇

本报讯(记者 鲁雁南)为陆家嘴金融城人才提供短期租赁的过渡性用房——陆家嘴金融城人才公寓自2012年5月面市以来,申请者不断。

记者日前从陆家嘴金融贸易区管委会(以下简称“陆管委”)获悉,为鼓励金融城人才公寓大户型

(50平方米)住房为金融城年轻夫妇服务,今年起,相关租赁补贴标准将参照有关政策“按人补贴”,即若夫妻双方同时符合标准,则双方均获补贴;若仅一方符合标准,则一方获补贴。申请时须提供结婚证证书复印件。

与此同时,陆管委还就《陆家嘴

金融城人才公寓租赁补贴申请及发放流程》中申请条件进行补充,明确“青年人才”的定义为“初次申请租赁补贴时,年龄需在35周岁(含)以下”。

为方便陆家嘴金融城人才公寓租户办理租赁补贴申请,陆管委自2012年8月起在人才公寓开展每

周一次的租赁补贴现场受理及咨询工作,受到了广大金融青年人才的欢迎。今年起,陆管委将此项工作委托陆家嘴“人才金港”负责。现场受理工作安排调整如下:

● 受理时间 即日起至2014年12月31日(法定节假日除外),周一至周五 9:00-11:30,13:30-17:00;

周日 9:30-12:00, 13:00-15:30

● 受理地点 东建路225号(近锦和路)陆家嘴人才金港2楼政务受理大厅

● 咨询电话 50930606,详情还可至陆家嘴金融城网站(<http://lujiazui.pudong.gov.cn/>)“网上办事”中查看

## 浦东软件园川沙园项目启动 计划三到五年完成建设

本报讯(记者 宋宁华)迪士尼板块将新建一个近百万平方米的软件园区,重点引进文化创意、电子商务等科技型企业。近日,上海浦东川沙新镇与上海浦东软件园股份有限公司(简称“浦软公司”)合作共建的上海浦东软件园川沙园项目启动仪式,暨《川沙新镇科技型企业培育资助办法》发布仪式在川沙经济园区举行。

川沙园坐落于川沙经济园区内,东距浦东机场8公里,南至规划的铁路东站3.5公里,西至迪士尼项目3公里,向北至川沙新镇1公里。园区总建筑面积近百万平方米,

将拥有一流的办公楼宇设施,完善的基础设施以及园区配套设施,包括商业中心、体育中心、人才公寓等。上海浦东软件园川沙园将重点引进文化创意、行业应用、电子商务、移动互联网、服务外包等科技型企业。

上海浦东软件园川沙园发展有限公司作为该园区的综合开发和经营管理主体,由浦软公司和川沙新镇共同出资建立。

根据合作备忘录,双方将积极争取各级政府资金、税收、招商等扶持政策,力争用3到5年的时间完成园区建设。

## 上海中心征集租赁代理

本报讯(通讯员 许素菲)应征人或其控股股东、实际控制人需在美国、欧洲、亚太地区均有在不同国家设立的、存续两年以上的常设机构;应征人须具有完成本项目招租服务的能力和相关专业业绩,在上海浦东、浦西核心CBD地区均有不少于一个单体建筑面积5万平方米以上的项目……本月初,上海新地标建筑——上海中心官网发布为其16万平方米办公楼征集代理的信息后,截至1月10日报名截止期,每天都有数批房地产经纪公司前来洽谈。

业内人士指出,如此“苛刻”条件,意味着应征者必须是像仲量联行、戴德梁行那样具有国际背景的

房地产经纪商。据悉,待联合代理名单最终确定后,上海中心招租大幕就将拉开。此前一些意向租户如观复博物馆、诚品书店等,尚未正式签订租赁合同。上海中心办公楼的功能定位是“国际标准的24小时甲级办公楼”,主要针对银行、保险、证券、基金等金融服务业、跨国公司地区总部、现代新型服务业等差异化办公需求。

仲量联行数据显示,去年四季度末,浦东中央商务区甲级办公楼平均租金为9.4元/平方米/天,超甲级办公楼市场平均租金为11.1元/平方米/天。市场人士估计,上海中心的租金价位可能在10-12元/平方米/天。



## 金融指数当街播报

走在陆家嘴金融城街头,时刻都能感受到这里与世界金融的密不可分。在街上,有很多既是导向牌,更是全球金融指数的播报牌。走在这里,随时随地都能了解全球金融指数的走向。 本报记者 聂锐锋 摄影报道

## 你问我答

面临择业的网友“CC”问:银行客服中心的工作是不是很辛苦、很枯燥?碰到自己回答不了的问题怎么办?

上海银行客服中心座席组长郎娜回答:

我2007年从学校毕业后直接进入上海银行客服中心工作,至今已第六个年头。从一名普通座席成长为座席组长,最大体会就是“前辈们”所说的:“做客服,先学会克服。”

我们客服中心有640个席位,每个席位都是三班倒,工作人员长期处于耳朵听着、嘴里说着、心里想着、眼睛看着、手里敲着的高强度工作状态,接听范围涵盖信用卡、储蓄银行、网银等各种业务。高峰时,一人一天最多要接听200个电话,不能主动挂断客户电话,遇到一些特殊的客户,通话时间甚至长达2个小时。

说实话,一开始接触这行真的不适应,最难的是受着委屈还必须保持热情和冷静。记得有一次,客户

## 银行客服,先学会“克服”

编者按:说到金融行业,许多人第一反应是“高薪”。引人羡慕的背后,不同机构、不同岗位的金融从业者,每天要面对的到底是怎样的现实?个中酸甜苦辣又如何?《城里城外》以“你问我答”形式,陆续推出金融从业者小记,让读者了解更真实的一面,欢迎大家一起来提问(可编辑“姓名+问题”发送到 [lyn@wxjt.com.cn](mailto:lyn@wxjt.com.cn))。

来电称自己未使用信用卡,却收到了消费短信,认为用卡存在风险要求立刻赔偿,通话中多次出现过激言语。我当时虽然觉得委屈,但第一时间确认完客户信息后发现,的确有发生境外刷卡消费的记录。意识到事情的严重性,我第一时间为客户卡片做了冻结,并进行调单核实,证实为伪卡。事后,客户了解到卡片信息流出的渠道,再次来电致谢,并对自己当时过激的言语表示歉意。

客服并不是一个人在“战斗”。客服中心有统一的“知识库”系统,内含1万多条知识点,常用问题都

在首页提示,遇到其他问题也可直接输入关键字搜索答案。我很庆幸,身处一支专业化的团队,有完善的轮岗机制、销售团队和在线客户经理,只要有能力,就能在这里得到发展。

现在,银行对客服中心这块工作普遍比较重视。银行新产品、新服务推出前,必须先提交客服中心,等客服掌握好知识点,才能正式开始推;“全行投诉一体化处理平台”使处理工作时限从原来的5个工作日缩短至一半。来自一线客服的反馈意见,也时常带动产品设

计的完善,让我们更加感受到自身的价值所在。比如,我们把转账时收款人的名称字符从32个加长到60个,就是源于一通客户来电,投诉因字符限制无法及时转账货款而影响发货。我们在化解投诉、提供其他转账方式的同时,通过“客户之声”诉求管理机制向业务主管部门反馈,提出改进意见,最终被采纳。

未来,国内商业银行的客服中心可能会逐步向新媒体领域发展,我所在的团队也提出了打造“决策支持中心”、“客户数据采集中心”的目标。这个月,上海银行客服中心的微信公众平台也将正式上线,这些都给我们带来了新机遇、新挑战。但我坚信,只要坚持,客服总能“克服”。

(郎娜曾在2013年中国银行协会举办的“客服好声音”比赛中,代表上海银行客服中心荣获“个人风采之星”称号,并获“团队卓越风采”、“团队卓越业务”等团队荣誉。) 本报记者 鲁雁南 整理

## 职场感悟

“小时候,常常把假期作业拖到最后,然后趴在被窝里撅着屁股通宵写完;工作了,常常开夜车赶在最后期限完成任务;升职后,常常拖延单位所有人的工资晚发个三五天。”一位有拖延倾向的高管朋友说。

据说人类超过一半以上都有拖延倾向,在职场上,不管提前预留了多少时间,拖到最后关头才干活的人比比皆是。创意行业更是重灾区。我的一位女友,常常在朋友圈上忏悔,她装作要写稿装了好几天,看完三本小说,还没写出一个字来。更抓狂的当然是等米下锅的编辑。当恳求、跪求、哭求都不奏效时,就只好公开通缉了。比如一位强悍的催稿编辑,在MSN还活着的年代,他的经典签名是——认识xxx的人请通知他,他该交稿了;如果有人胆敢拖欠稿子,还不接电话不回短信,他就在MSN上留言——你就是死了也要把稿子烧给我。

可惜的是,拖拉大王们都郎心似铁。拖拉是人类进化的副产品,只有在工业革命后,在人人变成螺丝钉的现代社会才变得可耻。

只要你没有错过自己的婚礼和葬礼,拖拉一点又何妨?马克·吐温说,后天能做的事,就别赶着明天做了。拖拉是人生真正的福利,拖拉的人欢乐何其多。除了工作,拖拉的人乐意干所有额外的活,比如为大家团购电影票,查找穷游路线,传播流行八卦,并在你工作到鼻青脸肿之际,用实际行动告诉你:“工作个毛,游戏才正经。”相反,你又见过几个执行力超强,从不拖拉的人知情识趣的?

一个英明的领导,其标配就是一群拖拉的下属,因为天天要对拖拉大王们威逼利诱,领导的成就感会无限放大。最重要的是,一个擅长拖拉的下属,常常能拖黄一个错误的领导不在少数,有个拖拉团队止损,坏事也能变成好事。

其实任何拖拉都是有底线的。不管你处在职场的哪个阶层,倘若你对什么能拖,如何拖,拖到什么地步是死期不能心领神会,那你还是及时找下家为好,这事的确不能再拖了。 陶太

大连银行 BANK OF DALIAN 关注小微 服务民生 地址:长宁区延安西路889号副楼 电话:62266550 网址:www.bankofd.com