

## 主笔记

像 ChatGPT 那样拥有  
处理差异的能力

□记者 崔烨

近来最热门的话题无疑是“ChatGPT”了，大家津津乐道输入中文简体和繁体同样的问题获得截然不同的回答；银行客户经理脑洞大开向它提问如何拉到1000万存款？毕竟，想要遇上一个“有趣灵魂”并与它展开对话并不容易：笑点不一致，兴趣不相投，感情很“塑料”……能与另一个个体拥有同频道的默契可谓难上加难。“ChatGPT”让我们充分释放自己的脑洞，提出的问题更是充分释放本性——谈笑间大家发现，人类只要不装，虚荣一点也是可爱的。

其实，对于“ChatGPT”雏形的渴望已经活跃了很久。相亲网站上，未婚男女最好拿出10道测试题就能知道你合不合适，不合适就及时止损。焦虑杀死了浪漫，也带来了匮乏。我们既希望早日测出伴侣不合格，以防更大损失；又暗暗希望对方完美符合我们的需求，配得上我们的付出。

而“ChatGPT”高情商的差异化回答，让我们喜出望外，让我们觉得身边暗藏了一个深知我心的心理师，它的神奇之处就是建立在大数据基础上的处理差异化的能力。那么，我们的回答能否超越它？

当然可以。其实，人类的回答常常能够超过问题本身，因为人类能够更好地揣测同类的问话意图，进而可以展开话题，甚至可以采用比喻的手法使回复形象化。

如同同理心的方法：你看重朋友的什么特点？互相给予支持，互相欣赏，有旗鼓相当的智慧，能够一起成长。

比如对比的方法：你喜欢男性身上的什么特质？强壮、教养、责任心、清爽的气味。你喜欢女性身上的什么特质？直爽、慷慨、细心、有趣。

比如比喻的手法：在你身上砸钱就是慷慨吗？不，慷慨是方法，是气质，并不一定需要多少钱。小男孩把心爱的冰淇淋递到小女孩嘴前，宁愿自己吞口水，这就是慷慨。

此外，人类本身能够用不同的语气让不同的人从不同的角度理解同一件事，这不是虚伪，而是一种特别的才能。

不借助人工智能，人类怎样更好地处理彼此的差异呢？其实我们与亲朋好友间已经这样做了——比如你喜欢吃鸭血，我喜欢吃毛肚，这不叫性格不合。性格不合是，你要去小吃店喝鸭血粉丝汤，我要去湘菜馆吃青椒炒毛肚。而那些并排行走的人，他们总是在尊重彼此意愿的前提下，找到火锅、毛血旺、麻辣香锅这种答案。

人类不是因为相似而走到一起，而是因为彼此有处理差异的能力，才变得相似。健康的亲密关系给人的感觉是安全、舒适的，自我有足够发展的空间，又不会让双方都变成孤岛，是能够让人获得滋养和成长的。很多时候，也许正是我们不懂得如何处理差异，才失去了对方。

进入职场后也是如此，很多时候面包和爱好不能重合，但你可以主动选择将生活翻个面，将A面留给面包，将B面送给喜欢。祝你早日像 ChatGPT 那样拥有处理差异的能力并不断升级优化。

崔烨

eyilu@163.com

欢迎扫码  
“上海金融发布”  
订阅权威、实用的理财信息



# “3·15”上海社区金融服务满意度调研进行中 部分银行网点“适老”服务待改进

□记者 崔烨 石佳盈

2023“3·15”《上海社区金融服务满意度调研》自2月1日开展以来，除了合规销售理财产品这个热点，银行的适老化设施也备受社区居民的关注。小小的老花眼镜、放大镜是社区老人在银行办理业务时不可或缺或助老设备。不过从黄浦、虹口、徐汇记者随机暗访的20家支行网点情况看，城商行、外资行普遍做得比较规范，而星罗密布的大行网点，以及网点较多的知名股份制银行在硬件或服务上略有欠缺。

## 招行农商行略有欠缺 上海银行整改显效

2月9日下午，记者选择了人口聚集、老年人也相对较多的虹口辖区，走进招商银行虹口体育场支行，记者环顾整个厅堂，在醒目位置上均未找到适老化设施，唯一一个与“为老服务”有关的信息是厅堂海报上的养老产品信息。

记者继续走进中国农业银行水电支行，其大堂中已有多位老人在排队办理业务，而旁边的填写台上摆放的是一些洗手液等消毒卫生用品。记者耐心观察之下，注意到另一隅桌上有便民箱，但因不是透明箱体，十分钟内有人家彼此问是否携带眼镜，却并未有人注意到角落的便民箱，也不知便民箱里装着什么。鉴于该支行周边老人较多，建议便民箱材质还是选用透明箱体，并且与卫生消毒用品一起放在醒目处。

家在凉城路的董女士告诉记者：“有些时候出门突然想要去银行办理业务，但老花眼镜没有随身带，根本看不清字。现在很多银

行服务好了，还配备不同度数的眼镜，但有的断脚、有的很脏，最好细节上还能注意。相比较外资银行就整洁到位很多。”

让人欣慰的是，去年暗访中记者提出整改建议；上海银行丽园路支行为老服务箱被锁住放在角落——看着设有便民箱，其实市民拿不到。2月13日上午，记者再次来到该网点，发现透明整洁的便民箱已经从角落移到了服务台的醒目位置。

众所周知，国有大行是较多老年人常去的银行之一，理应配备比较完善的适老化设施，给老年客户提供更加便利的服务，但从目前走访的结果来看不尽如人意，在这也再次呼吁各大银行应从网点布局、人工和柜面服务、手机银行APP等多个方面加速“适老化”改造，切实提高“为老”金融服务水平。

## 金融服务无小事 浦发零币兑换暖人心

金融服务无小事，除了基本的适老化硬件设施，银行清点零币工作时，费力，却也是银行的基础服务工作。记者从浦发银行获

悉，浦发银行枫泾支行也接待了一位前来办理硬币兑换的客户。

唐女士带来的硬币是她八十岁老父亲二十多年前摆摊积攒下来的，装了满满两个马夹袋。在等候清点时，银行员工还为唐女士讲解了不宜流通人民币硬币的标准，对照反假宣传手册，传授了“一看、二摸、三听、四测”的识别假币方法。经过近两个小时的清点，最终成功兑换了近千元的零币。唐女士离开前，执意在意见簿写下留言，感谢工作人员的热情服务。

近年来，随着社会老龄化趋势加剧，浦发银行着力关注老年客群服务体验。浦发银行静安支行地处老静安城区，周边社区居民老龄市民占比高，静安支行作为“敬老网点”积极创新适老化服务。通过完善厅堂硬件设备，专注打造老年人便民服务区，贴心配备老花镜、轮椅、拐杖，提升老年客户体验舒适度；为老年客户办理业务时，形成耐心解释，微笑服务，关注老人需求的服务特色；对于行动不便或视听障碍的老年人，因地制宜地安排远程办理或专人提供延伸上门服务。

## 快资讯

## 中信银行上分加大 供应链普惠贷款投放

为保障小微企业金融需求，中信银行上海分行积极行动，加大供应链普惠贷款投放，用实际行动助力民生。

上海某食品销售有限公司为粮油、食品销售小微企业，在春节期间订单量大幅上升，粮油需求量持续增长，企业经营流动资金需求加大，出现了资金缺口。中信银行上海分行在了解企业需求后主动对接制定融资方案，在梳理其上游时，发现该企业为该银行优质信贷客户的长期合作经销商。经过多方沟通协调，第一时间为企业制定了供应链融资方案“银税e贷供应链模式”，该模式依托核心企业供应链场景，结合交易数据以及税务、工商、司法和征信等大数据，为下游小微经销商提供的全线上、纯信用的融资服务。

在融资方案得到客户认可后，银行客户经理第一时间通过线上沟通，梳理业务细节、指导线上操作，短短15分钟，300万元贷款资金便顺利到账，解决了企业燃眉之急，高效周到的服务也得到了企业高度认可。

## 汇丰上调2023年中国经济增速预期至5.6%

汇丰环球研究大中华区首席经济学家刘晶近日表示，在今年年初发布的“2023中国经济展望”中，汇丰预计2023年中国经济增速将达到5%。目前看来，中国经济正从疫情影响中复苏，步伐较之前预期的更快。因此，汇丰将对2023年中国经济增速的预期上调至5.6%的水平。

随着消费者信心的恢复、积压消费需求释放、劳动力市场向好，加上前面几年积累的“超额储蓄”因素推动，汇丰预计2023年社会消费品零售增速将达到8%的水平，而在服务性消费的拉动下整体消费同比增长将达到8.5%的同比增速。

光大银行淮海支行  
CHINA EVERBRIGHT BANK 上海分行  
长宁区新华路445弄1号 电话：62810018 63797733

### 光大银行养老金客户专享活动

权益名称	达标条件	权益内容	权益派发时间	领取次数
薪金发薪礼	首次发放金额达1000元	10元权益	资产达标后，短信通知领取	1次
民生薪动礼	首次发放养老金	30元权益	代发后，短信通知领取	1次
白银进阶礼	连续7日资产余额达3万元	30元权益	资产达标后，短信通知领取	1次
黄金进阶礼	连续7日资产余额达6万元	60元权益	（注：3项不可兼得）	
钻石进阶礼	连续7日资产余额达9万元	90元权益		
“18”开薪礼	客户月日均资产余额达18万元	50元权益	次月18日	1次
	客户月日均资产余额较上月提升8万元以上	30元权益		最多4次（截止2023年12月31日）
“薪”花怒放	首次签约后，连续发放养老金，可最多获取两个月权益	50元+50元权益	次月月初	连续2月
开薪下午茶	月日均资产余额达1万元以上，有机会获取权益	30元权益	次月起每月18日	每月1次
焕发生机签约仪式	首次签约周年存季季存产品的客户，有机会获取权益	20元权益	签约后，短信通知领取	1次

\*注：1、以上权益均在养老金发放成功后，满足达标条件后生效。2、权益包括：微信立减金、京东、天猫、金马、肯德基、麦当劳、永辉、星巴克等无门槛权益。活动期限：截止2023年3月31日。3、最新活动内容：以光大银行上海分行公告为准。4、具体办理流程详询上海分行各网点客户经理。

**其他优惠**

优惠内容	活动截止时间
短信通 免费	2023年12月31日
跨行取款手续费每月前两笔 免费	

**光大养老金**

月月有好礼

**安逸存**

三年期 5万元及以上 **3.25%** 年利率

仅限柜面渠道办理

存期	起点金额 5万元以下执行利率	起点金额 5万元及以上执行利率
一年	1.85%	2.15%
两年	2.3%	2.65%
三年	2.65%	3.18%
五年	2.7%	3.3%

销售渠道：柜台、网银、手机银行

纳入存款保险 制度保障范围 到期一次性 还本付息

光大银行手机银行 安逸存扫码购买

温馨提示：本产品为人民币定期存款或零存整付产品，因各地及执行利率可能存在差异，请以业务办理时实际利率为准。可登录手机银行相关页面查询实时执行利率。本表中“年化利率”如有缺漏，以银行最新宣传材料为准。具体业务详询中国光大银行各营业网点或客服热线 95595。

广告