

从海陆空各渠道拉开“春约”序幕 春季赏花哪里去？经典线路来了

春雷响、万物生。“惊蛰节气”到来，春游赏花的日子也要来了。

记者从春秋旅游了解到，即将启程春游的千团万人，从海陆空各渠道，共同拉开“春约”序幕。夏秋航季将主要针对国内外五大目的地，推出超千架次旅游包机。这对上海游客意味着可以更优惠的价格、便捷的体验，通过包机去欣赏远方更多的风景；而对于这五大目的地的游客来说，也可以跟着包机，前来上海、前来长三角，看江南处处“繁花盛开”。

此外，全面回归的国际邮轮选择也很丰富，从亚洲的繁华都市到欧洲的浪漫之都，从美洲神秘之土再到北极的探险之境，带你“邮”遍世界。

国内国外万花如海，用镜头捕捉浪漫美景

九尽春回春有花，照时序聚拢成海。

截至目前，近五十款春季经典摄影创作主题旅游线路上架，春季摄影旅游团预订人次已超2019年春季同期。而且，今年的“摄影”不仅一路串起国内各大赏花胜地，还将走出国门。

比如，香川地处日本四国岛，坐拥濑户内海的宁静致远。今年春天首次推出“上海-香川”包机新尝试，带大家到“樱花前线”去感受漫天花雨。

国内方面，春季主题旅游在保留了历年经典赏花线路之外，还推出了数十款创新线路。现阶段，一批摄影爱好者已经率先出发，到彩云之南，邂逅罗平的油菜花，由此也拉开了春季赏花序幕。

不想走远的市民，可以考虑上海市内游多条近郊一日游线路。其中，比较受到游客青睐的，有上海青浦金泽古镇+元荡湖+黎里古镇、上海青浦西郊野公园+金泽古镇+元荡湖、上海金山花开海上+枫泾古镇等。

在赏花跟团游上，不少市民游客也开始前往杭州超山、苏州香雪海、无锡梅园等地赏梅。3至4月期间，还将迎来无锡鼋头渚“粉海”连绵、湖州城山沟百余亩桃花盛放、杭州太子湾郁金香花海成片，多个赏花班期现已成团。

走远一些，也可去西部赏花。3月至4月的西藏林芝，在花开之际，那野生桃花林绵延数百里的情景，蔚为壮观。目前，桃花线路多集中在3月中下旬出发，受到了摄影爱好者的热情咨询、预订。

第一次报名桃花摄影团的吴先生表示，刚退休的他，本来有点担心自己的摄影水平欠佳，拍不出专业的桃花“美照”。但在出行前，团队专业摄影老师十分耐心、贴心，提前教给他一些拍摄技巧。他计划会先在上海的公园里拍些花儿来练练手，到时再去向往已久的林芝“拍个够”。

在即将到来的杏花季，春秋旅游将新疆杏花和哈萨克斯坦游览相结合，创新推出连线摄影采风之旅，首班将于4月出发。中国和哈萨克斯坦相互免签证，这也是很多报名的游客第一次前去

哈萨克斯坦游览，再加上行程中摄影方面的专业体验，他们兴致很高，十分期待。

此外，新疆的春天不仅有美丽的杏花，还有巴旦木花的烂漫绽放。

国际邮轮“百花齐放”，全面回归中国市场

随着国际邮轮全面回归中国市场，2024年市民游客可选择目的地更加丰富、主打特色各异的游/邮轮。无论你热衷于深入体验祖国的壮丽河海，还是喜欢探索遥远国度的异国风情，均有相应的线路。

而且，随着春天的到来，不仅海上阳光明媚，岸上也将迎来鲜花盛开，十分适宜出游。

3月16日，“地中海荣耀号”的中国首航中，将有近百位春秋游客从吴淞口国际邮轮港启航，乘坐“亚州旗舰”邮轮前往冲绳；中国首艘国产大型邮轮热度不减，500余位游客也将在3月中，登上“爱达·魔都号”，享受丰富多彩的海上假期；4月27日，海上“潮玩”新地标皇家加勒比海洋光谱号也将与市民游客见面……

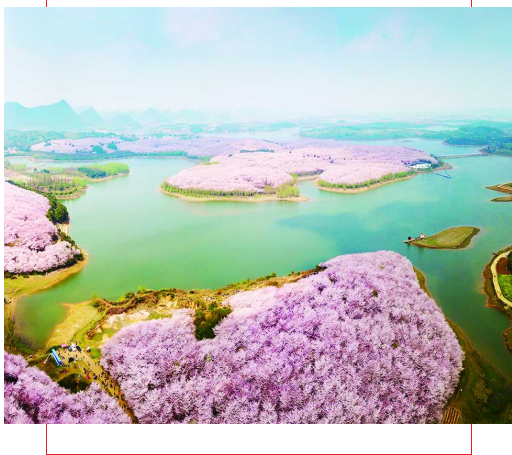
在航线的选择上，在这个春季中，还有很多更具有特点与亮点的新选择。

在新加坡登船的名胜世界邮轮“云顶梦号”将带领游客领略槟城、普吉岛等地风光。中新互免签证生效后，游客前往狮城登船更为便利。目前，3月后航线均已上线开售。

春季的欧洲春暖花开，是错峰出游欧洲的好时光。换种方式出游欧洲，选择“躺着”出游的方式也变得越来越受到游客的欢迎，尤其是大型海轮、欧洲内河游轮组合陆地行程的线路。目前，班期覆盖3至4月，目的地涵盖西欧、东欧、南欧等地，地中海星瀚邮轮、维京河轮、星途河轮等各知名邮轮公司的组合线路已全面上架。

5月期间，嘉年华邮轮魔力号也将出发，开启为期17日的美洲等地深度探索之旅。

晨报记者 徐妍斐



为什么？怎么办？

交通银行上海市分行细节为王，助力消费者权益保护

文力

金融消费者权益保护事关人民切身利益。近年来，交通银行上海市分行以打造金融教育特色网点、交银养老服务示范网点，健全纠纷化解机制等工作为抓手，全面落实监管要求，服务好人民群众金融需求，切实维护金融消费者权益保驾护航。

交银养老服务示范网点 守护银发金融生活

坐落于杭州湾畔的金山支行营业部，是交行上海市分行2023年新打造的三家交银养老服务示范网点之一。近年来，随着区域交通日益便利，在金山区政府“宜居金山”区域发展规划下，金山成为不少新新养老族的选择。而金山支行营业部周边社区聚集，老年客户占比接近60%，是网点日常到店的主要客群。

为更好地提升老年客户服务体验，网点于2023年启动适老化升级，根据老年客户特点优化动线布局，进行硬件无障碍改造，同时以“画游金山，绘彩人生”为主题，从金山农民画中提炼文化元素，结合当地特有景色，对网点各区域进行装饰布置，让老年客户一走进网点就能感受到浓厚的金山区域特色，感受到宾至如归的温馨氛围。

网点根据老年客户实际需求，在服务细节上狠下功夫，针对老年人日常生活习惯，网点设计制作了5公里生活圈地图，更好地服务购、玩、医、游等需求。对于老年人金融业务办理需要，网点设置敬老专窗，并贴心地调高柜台语音对讲设备的音量，准备了大字版适老服务手册、常见业务办理指南、电子银行使用秘籍等资料，在多个区域增设扶手、移动式助行器、防滑地垫等设施，力求持续提升老年



客户金融服务的便利性与获得感，守护广大“银发群体”的金融生活。

金融教育特色网点 助力提升国民金融素养

外滩万国建筑群来来往往的游人如织，是各地游客打卡的网红景点，在江西中路200号一座有着百年历史的古典建筑内，一场别具特色的金融教育活动正在进行，一群青少年学生在工作人员的带领下参观大楼各处银行业务区域，饶有兴致地感受浓厚的历史气息和民族金融发展的历程。

这里是交通银行上海市分行营业部的所在地，网点依托百年古建的物理环境，充分结合蕴藏其中的红色历史文化元素和民族金融元素，积极打造金融教育特色网点，以普惠教

育为出发点，实现常态化、全天候、开放型金融教育。立足不同群体消费者的金融需求，网点精心设置了不同参观讲解路线，开启“重温百年金融岁月”体验之旅；与学校合作持续打造课外金融素质教育基地，以寓教于乐的方式为广大中小學生提供轻松有趣的课外教育；与周边社区合作，开设银发金融课堂，帮助老年群体更好地融入智能生活，防范金融风险；将金融服务与助推乡村振兴紧密结合，持续开展“金融知识下乡”活动，让金融服务惠及更多人群。同时网点还充分利用线上渠道，构建立体化金融知识传播途径，积极发动员工参与，自编自导“金融知识三句半”、手绘漫画长图、拍摄短视频、录制“银发电台”安全小贴士，以活泼、新颖的方式传播金融知识，扩大受众面，收获广泛好评。

健全纠纷化解机制 提升客户满意度

静安支行营业部地处中心城区，毗邻南京西路商圈及多个居民聚集区，网点到店客户多、业务量大，在日常消保服务工作中如何做好客户意见与纠纷是网点重点关注的现实问题。网点将客户意见视为提升消保服务水平的有力手段，不断健全完善投诉处理机制，建立投诉分析与溯源整改机制，定期开展工单分析会，对客户意见进行分析总结，认真思考“为什么”“怎么办”，及时发现问题并落实整改要求，吸取消保服务过程中的教训和经验，不断完善网点服务流程，提升服务效能。

为接待和处理好客户现场意见反馈，静安支行营业部在营业区域特意开辟了一间消保接待室，安静的环境、舒适的沙发、通透的临街落地玻璃窗、错落的植物盆栽，为相互沟通营造舒缓的氛围，房间内规范公示有投诉渠道及流程信息、业务风险提示等内容，充分保障消费者的知情权、自主选择权和依法求偿权等合法权益。

针对疑难复杂客户投诉，网点积极践行新时代“枫桥经验”，引入三方调解机制，在调解中找到事关群众利益的痛点、难点、堵点问题，到矛盾中解决矛盾。近年来通过上海市金融消费纠纷调解中心、上海银行业保险业纠纷调解中心等第三方调解组织开展调解20余笔，主动送调率达90%以上，有效促进定纷止争，网点也被上海市金融消费纠纷调解中心评为“金调之星金牌网点”。

交通银行上海市分行将始终秉承“金融为民”理念，不断提升消费者权益保护工作水平，做好消费者权益的守护者，致力于为广大人民群众的美好金融生活贡献力量。