

都市新闻

2007年春运交通安全活动正式启动——

和谐春节 平安出行

第二热读

2400余名交巡警承诺——

绝不让问题车辆入市

本报讯(记者 陈思 实习生 谷杨) 昨日上午,以“和谐春节,平安出行”为主题的春运交通安全活动正式启动。全市2400余名交巡警承诺:绝不让“问题”车辆入市,确保群众交通安全。

从昨日开始到3月24日春运结束,我市在出入市口设立9个交通安全检查服务站,实行24小时

不间断执勤,使每个执勤点都成为交通违法的查纠点、交通安全知识的宣传点、打击车匪路霸的安全点、便民利民的服务点;执勤民警将加强路面的管理和控制,重点对7座以上客车进行检查;交巡警将对辖区内的客车和个体营运车辆进行一次安全检查,检查客车是否配备了灭

器、敲击锤等必备工具。对检查出有安全隐患的车辆,禁止其参加春运;加强对客运企业安全监管,做到没有行车日志的客车不出站、超员车辆不出站、载有危险物品的车辆不出站,对存在严重安全隐患的客运企业,限期整改;逾期未改的,依法吊销其相应的经营许可证。交巡警在高速、国道、省道和县乡道路上,对客车超员、超速、疲劳驾驶、酒后驾驶、无证驾驶、违法载人 and 违法停车等7种易引发群死群伤交通事故的严重违法行为,开展统一集中整治行动。

“五星”监管违章车辆



本报讯(记者 刘招文 李焱 图)“现在把春运客车五星监督管理牌发给你,请你严格遵守营运制度,如果你这五颗星被扣去三颗,我们将建议营运部门将你的车辆停运。”昨日,郑州交巡警二大队联合郑州汽车客运西站,提前十天进入春运状态,给车辆发放春运客车五星监督管理卡。

郑州交巡警二大队的民警告诉记者,2007年的春运即将来临,针对往年客车超载、超速、兜圈、司机疲劳驾驶的情况,今年他们制作了春运客车五星监督管理卡,管理卡上有五颗星、车牌号和司机的姓名。交巡警查到该车违规一次,就扣去一颗星,如果管理卡上被扣去三颗星,交巡警将建议营运部门取消该车辆的春运资格。如果乘客发现乘坐的车辆有违规现象,也可以拨打电话举报。

为保平安出行 展示撞瘪车辆

本报讯(记者 靳刚 见习记者 秦华 通讯员 李东亚)昨天是我省春运第一天,交巡警三大队在火车站开展“和谐春节 平安出行”活动,现场展示了几辆被撞车辆和多幅交通事故图。

“这些车居然被撞成了这样,真可怕!”市民王先生在火车站前广场上看到几辆被撞得面目全非的车和一幅幅交通事故图后,一再提醒自己,以后一定要认真开车。交巡警三大队的工作人员进行了现场讲解,并散发宣传单。

“春节这段时间交通事故比较多,展出这些车和图片就是为了提醒广大市民,无论开车、坐车,或是过马路,都要小心谨慎,以免酿成不必要的灾难。”交巡警三大队一位工作人员说。

DV机 望远镜监控车辆 严查违规上下客

本报讯(记者 靳刚 刘招文 见习记者 秦华 通讯员 李东亚 文/图) 昨日,交巡警三大队与运管处联合

在黄岗寺郑密路口设立关卡严查违规上下客的长途客车,DV机、望远镜首次用于监控。



本报讯(记者 陈亚洲 通讯员 孟凡勋 文/图)据预测,今年春运25日将迎来首轮学生出行高峰。昨日,市公交二公司制定出台了一系列应急措施,提前做好对春运高峰的准备,为乘客出行提供一个便利的运营环境。

据专家预测,今日将迎来春运前的首次学生客流高峰。面对客流压力,市公交二公司已做好各种准备,公司对10余条线路的100多辆公交车进行重新调整。由陈砦发往火车站的6路、由东赵发往火车站的95路及东赵发往紫荆山的90路公交车沿途经过十几所高校,学生客流较大,对这些“学生线”,公交二公司从24日起分别增加了4个站点,增加了发车密度,确保这些重点线路、重点时

市公交二公司 出台应急措施 迎接春运高峰



段的公交运营秩序,并根据客流情况随时安排其他线路快速增援,进一步方便学生和市民。为方便市民转乘公交车,公交二公司在原有车辆的基础上增加了51台车,分到各线路作为高峰机动车辆,高峰期将比平时增发2-3趟车次。在火车站、长途汽车站、北大学城等大的客流点,还设立了客流观察哨,及时向线路调度反馈客流信息,确保及时疏散客流。

情感人,孝动天

王建章

昨天本报一版刊登一则消息,介绍说谢廷信32年如一日全心照顾妻父母一家,受到中央新闻媒体报道。谢廷信是焦煤集团一名普通员工,1974年结婚,一年后妻子病逝,他毅然挑起照顾岳父母和有智障内弟的重担。他本姓刘,为了让岳父母放心,改跟岳父姓谢。他为两位老人

体采访团的专访和省委书记徐光春亲切接见。省委书记赞扬道,谢廷信身上所体现的“孝”字,不仅继承了中华传统美德,而且也是社会主义思想道德品质的集中反映。他号召全省党员干部要向谢廷信学习。

端屎端尿18年,还要求第二任妻子也一同尽孝道。他们夫妻共同演绎了感天动地的人间真情。

中国有句老话叫:“百善孝为先”。可见中国人对孝的看重。一个人一生可能没什么建树,但你是个孝子,那也可算一个大写的人。如果在孝上很“水”或很伪,那就什么也别谈了。一段时间以来,人们太物质化了,太自我化了,以至在一些青年人身上出现了道德坍塌,他们认为当今就是

一个“娱乐至死”的时代,哪管他人,哪管爹娘。从这些人的身上,我们看到了人类可怕的德行倒退。因为,一个连爹娘都不顾的人,他还能顾谁呢,他还能担什么责任呢?不过,近些年人们已经意识到这个问题的严重性了,山西省河津市就曾做出一条规定:不孝敬父母的人不能当领导干部。

谢廷信可能没做过什么惊天动地的事情,但是,在新时代他把“孝”字擦亮了,其意义是难以估量的。

不孝顺的人,他还能顾谁呢,他还能担什么责任呢?不过,近些年人们已经意识到这个问题的严重性了,山西省河津市就曾做出一条规定:不孝敬父母的人不能当领导干部。

都市新闻

大鸟落难黄河边 看着像鹰却是鸢

惠济区村民李保安

拾到国家二级保护动物



本报讯(记者 陈亚洲 通讯员 刘国保 宋遂凤 文/图)昨日上午,惠济区村民李保安在黄河大堤边捡到一只貌似老鹰的大鸟,在当地派出所民警的协助下,专程送到河南省野生动物救护中心,经专家鉴定,这只大鸟为国家二级保护动物——鸢。

1月24日上午,李保安行至黄河大堤时,看到一只大鸟卧在地上,一动不动,奄奄一息。这只大鸟外表看上去很像老鹰,嘴巴向下弯曲。十分喜爱动物的李保安就上前把这只大鸟抱起来,小心翼翼地带回了家。

李保安找来几名邻居,他们都说不出此鸟的名字,只是猜测说,它可

能是病了或饿了。李保安判断,这是只珍稀动物,他马上骑着自行车将这只大鸟送到了大河路派出所。大河路派出所指导员李增亮看过后,判断这

只鸟应是食肉的猛禽,他给大鸟喂了些肉。然后,他和李保安一道,将大鸟送至河南省野生动物救护中心。

经该中心救护科副科长张光宇鉴定,这只大鸟是只鸢,属于国家二级保护动物。初步判断可能是冬季不好觅食饿着了,并表示,救护中心会尽力救护这只落难的鸢。

中原路绿化带

不再植草皮 更换新树种

本报讯(记者 梁月琳)昨日上午,记者在中原路市委门前看到,刚刚经过改造装修的中原路绿化带内,工人们正在忙碌着栽种一种类似于松树的矮化树种、园林工人介绍,这种矮化树种叫龙柏,产于我国浙江省萧山,是一种很好的绿篱装饰树种。

中原路绿化带更新改造是中原路综合整治项目的一部分,经过改造的中原路绿化带内不再种植原来的绿化草皮,而是栽种郑州市月季及矮化树种龙柏、金叶女贞和红叶石楠。据园林工人介绍,新更换的矮化树种与月季花一样,具有四季常青,便于修剪,养护成本低廉等特点,与

原来采用的绿化草皮相比优点更多。例如龙柏,具有很强的吸附空气中污染成分的功能,能够大量制造氧气,起到净化城市空气的作用,对人体健康很有帮助。金叶女贞,价格低廉,春夏两季颜色金黄,秋冬季节叶子发红,色泽鲜艳且富于变化,装饰效果极强。

编前语:
责任铸就辉煌,爱心回报社会。在中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司有一支优秀的客户经理团队,有一群普通的人。虽然他们只是平凡的客户经理,但他们的朴实、真诚和热情却在无时无刻的滋润并感动着每位客户的心田。日前,郑州移动开展了由客户参与评选的“最满意客户经理”活动,由此脱颖而出的优秀移动人,用他们一张张美丽微笑的脸庞和一件件真实感人的故事,彰显一个优秀企业公民的良好形象。

郑州移动“快乐服务 服务快乐”系列报道之六

点滴之中见真情



最满意客户经理 赵莹

在这个看似容易的服务工作背后有着那么多的故事——有不知疲倦地和技术人员一道奋战的辛劳;有因为客观原因而被客户误解的委屈;也有满足客户通信需求后的幸福……

“网络服务是一门技术,客户服务则是一门艺术。”赵莹说道:“以前的工作整天和机器打交道,刚来到郑州移动客户关系管理中心那段时间,一切都陌生,对业务名词、业务流程一头雾水。”如今,赵莹在服务工作中已经能够挥洒自如、游刃有余了。她主要负责117个集团客户业务,服务于2400多位客户。为此,她付出了汗水,尝到了艰辛,也得到了肯定,先后荣获了年度“最满意客户经理”、“服务明星”等荣誉称号。

关注细节 用心成就

“做个有心人,从一点一滴的小事做起。关注细节,这是成功的关键。”赵莹所负责的黄河设计公司是一个综合性工程勘察设计单位,业务覆盖水利、市政、环境治理等多个行业,具有机构大、人员多的特点。赵莹得知2006年9月16日是该公司成立50周年的日子,就提前整理好该公司所有客户的信息资料,在50周年大典的这一天,及时准确地把祝福短信发送到公司每一个移动客户手中,让该公司员工感受到了郑州移动的亲情感服务。该公司李建红谈到赵莹的服务时,竖起大拇指,对她的服务赞不绝口:“赵莹工作特别热情,效率很高,我们单位同事对她的服务都很满意。”

“我做客户经理已经有五年的时间了,工作中有快乐,也有委屈,有挫折,也有成绩。得到客户好评是我进步的源泉。”和赵莹谈话非常轻松,总是洋溢着笑容的脸让人丝毫感觉不到她作为客户经理的辛苦。一聊起来,才发现

充分了解客户需求,为客户提供用心、诚心、细心的个性化服务,是作为一名称职客户经理的工作素养,赵莹就是这么数年如一日的做着。

“省人大的领导,大部分年纪偏大,视力不太好,查找电话号码不方便,我就向他们推荐‘移动总机’这个业务,通过详细讲解、推荐与应用,现如今大家对‘移动总机’业务都非常认同,使领导们享受到了移动信息化产品为他们的日常工作所带来的方便、快捷,并且从使用情况来看,该单位‘移动总机’的使用率很高。”赵莹告诉记者。

个性化服务 努力使客户满意

“要做好营销工作,就得给客户留下一个好印象。”因此,在对客户的拜访中,赵莹始终保持仪态大方、举止端庄。在与客户的交谈中,她知己知彼,利用专业知识推进个性化服务,使客户满意。2004年,省委宣传部网络宣传处因其工作特点,需要开通保密性和可靠性非常高的短信群发业务。当时,移动公司提供的标准短信群发业务只能针对省内的客户群发信息,这显然不能满足客户的需要。为了让客户能够尽快使用短信群发,赵莹多方了解,主动联系厂家,终于找到了能够为客户提供短信群发的硬件设备,解决了客户的燃眉之急。

万树银花开,晶莹透琼台。“我时刻都告诉自己,在工作中,个人的一言一行都代表公司的形象,让委屈的泪水流在心里,把真诚的微笑献给客户。”赵莹的手机上还保留着这样一则短信:“非常对不起,我太太强烈要求我给你道歉。”赵莹笑着解释道:“这位VIP客户因连续两个月未缴话费而被系统自动停机,我通过多种方式向其解释均未得到客户的谅解,并引起了他对我的投诉。尽管我感觉挺委屈,但还是想方设法及时地帮他解决了问题。不久,这位客户的太太得知此事后,指责他,并要求他向我道歉。”

道理虽说不行不至,事虽小不为不成。客户经理的工作看似简单,但要做到让每位客户满意,并不是一件容易的事情。面对不满与误解,只要用真诚的微笑和行动,就能化解客户的怒火和问题,这一点,赵莹实实在在地做到了。

李红霞

编后语:

也许,没能成为一颗璀璨的明珠,但我们可以做一束阳光;也许没能成为明媚的春天,但我们可以做一滴春雨。点滴之中见真情,赵莹有一本记得密密麻麻的笔记本,和手机一拌24小时不离身,随时准备为客户解决通信问题。真诚关怀,汗水付出,赵莹通过与客户心与心的沟通,让自己逐渐成为服务与业务的领先者。