

您心中的春节是什么?

市民可拨打党报热线 67655555 讲讲您心中的“新年”

本报讯(记者 王书栋 刘招) 2007年的春节就要来临了,在很多人的心里,对春节有不同的理解和看法。有人说,年就是竹竿顶端的那挂震耳的鞭炮;有人说,年就是家门口那副火红的对联;也有人说,年是一锅热腾腾的饺子。

“过年”到底是什么?从今天开始,本报将开通“年的味道”栏目,请您把心里的“年”味说出来,让我们共享“年”的感觉。

春节是中国传统节日中最普及、最盛大、最隆重的节日,有着各地的特色,如煮腊八

粥、张贴年画、敬祭祖先等丰富多彩的民俗活动,是一个非常非常重要的节日,每个人心中都有自己的春节,那就请您拨通本报热线 67655555,尽情讲述自己对春节的感受吧,说说您心里的年文化以及童年里那些难忘的春节趣事。

两件小事 拷问市民公德

本报联合郑州人民广播电台开展市民公德大讨论

本报记者 安群英 见习记者 高凯

展市民公德大讨论活动,希望热爱我们城市建设的市民,为创建文明城市献计献策。

读者可以拨打本报热线 67655555,或登录中原新闻网 www.zynews.com 参与讨论;来信请寄郑州日报热线室收,信封上标明“市民公德大家谈”字样;或者编发短信到郑州人民广播电台的短信平台,移动和联通用户编辑短信到 18588611,小灵通用户编发短信到 126683011,每条信息费 0.3 元,不含通讯费。

事件回放:

乘出租车丢了财物的哥索要 6000 元钱

1月26日,从北京来郑州出差的杨先生在中州宾馆乘出租车到裕达国贸酒店,下车后,已经进入酒店大厅的杨先生发现随身携带的笔记本电脑和公司的票据落在了出租车上。

杨先生拿着乘车票据到郑州市客运管理处,希望帮助寻找失物。客管处了解事情后,查出该车的车号为豫 AT3741,该出租车的公司是地平线出租车公司。地平线出租车公司工作人员马上联系了车主,可车主称现在驾驶该车的人并不是他,而是他的副驾,两人之间有经济纠纷,如果杨先生给这名副驾 6000 元钱,他才肯过来见面。客管处就让杨先生到林山寨派出所报案,杨先生来到林山寨派出所报案后,民警让他到法院去起诉。

由于杨先生工作繁忙,如今已经返回北京,他委托一个朋友在郑州这边找律师,并多方找寻这名出租车司机,但如今不但找不到了该车的车主,出租车和副驾也一起消失了。

银行卡忘在 ATM 机 后来客户划走 900 元

在 ATM 机上取钱,取完钱后,自己的卡

忘在了机器上。拿着与卡对应的存折到银行查询时,发现自己卡上的 900 元钱被别人取走了。

据失主张丽(化名)讲,1月27日下午6点半,她拿着自己的工资卡到商业银行取钱,之后就匆匆忙忙地办事去了。29日下午,她去超市买东西时发现卡不见了,马上拿着与该卡配对的存折,到银行进行查询,发现自己账户上的 900 元钱已经没有了。而且取出这 900 元钱的时间,和自己 26 日取钱时,是同一时间,同一地点。原来自己把卡忘在了 ATM 机上。张丽马上向银行的工作人员说明了情况,可工作人员告诉她,900 元不够立案,5000 元才够立案。张丽又去派出所求助,派出所也没有立案。

不甘心就这样丢了 900 元钱的张丽,找到律师进行咨询,律师表示,如果别人捡到卡,而没有取卡上的钱,那么卡属于遗失物品,现在捡到卡的人已经取了钱,就可以追究捡卡人的法律责任。

郑州交运集团 开通至北海线路

本报讯(记者 王文霞 通讯员 崔清林) 2月1日,郑州交运集团开通郑州至北海的公路客运线路。

该线路途经桂林、柳州、南宁,24小时直达北海,全程2100公里,全程票价500元。该线路班次为对发,每日一班,每日上午11:40在郑州长途汽车中心站南区发车。

春运火车票 退票时间有调整

本报讯(记者 王文霞 通讯员 刘世忠 黄强) 春运期间,郑州火车站退票时间有调整,开车6小时前可退,晚了就不能退了。

平时旅客退票时间为开车前随时办理,春运调整为开车前6小时,并收取票款20%的手续费。旅客因不可抗力、伤、病(须持医生证明)等特殊原因不能按时出行的,按照铁路有关规定,可退票或改签。这种情况只能在开车后不超过两小时以内办理退票,同样要收取票款20%的手续费。如因铁路方面原因造成火车晚点,旅客可获得全额退票。

郑州飞香港 调低燃油附加费

本报讯(记者 王文霞 杨现利) 从2月1日起,郑州飞往香港的燃油附加费将下调7元。据悉,这是今年第二次下调内地至香港的燃油费,但2月1日前订票者差额不退。

春运服务好不好 旅客最有发言权

本报与中原网联合开展评比活动

本报讯(记者 王文霞) 今年春运从2月3日正式启动,今天我市公路客运已提前启动。春节回家的路上每年都会上演不同的故事,能否让我们分享你的快乐和烦恼?春运40天内,本报

与中原网联合举办一个“春运服务满意度”评比活动,市民可以在网上投出一票并留言。

参加评比的单位有:郑州火车站;郑州交运集团及所属各汽车站;长途汽车

中心站;长途汽车总站、南站、北站、东站、西站、京广路站、七里河站、万客来站;长途汽车总站;郑州新郑国际机场及在该机场起降的航空公司:南航河南分公司、深航河南分公司、中国国际航空公司、东方航空公司、海南航空公司、厦门航空公司、春秋航空公司、吉祥航空公司、四川航空公司。

此次评比分为满意、一般、不满意,主要围绕旅客乘坐交通工具时对购票、候车、乘车、服务等环节的满意度进行投票和留言,本报将跟踪报道,并在春运结束时公布排行榜的结果。中原网的网址是 www.zynews.com。

郑州铁路局局长徐宜发

今晚做客新华网 与网民谈春运事

本报讯(记者 王文霞 通讯员 王峰) 每到春运,能否走得了走得好就成了老百姓最关心的事。今晚7时,郑州铁路局局长徐宜发将做客新华网河南频道,与网民互动,共同畅谈2007年铁路春运。今年铁路春运的主题是“和谐春运,我们同行”。如果你有什么想法和建议,可到时登录该网与徐宜发交流。



时下,市内各大超市为招揽生意,共开通30余条免费班车线路。1月15日,其中一班车在黄河东路酿成惨祸,一乘客死亡,十几人受伤。事故发生后,许多读者对目前超市免费班车的管理提出疑问。近日,记者就此问题对各方进行采访,从两家经营公司的管理上,反映出有关部门管理的盲点。

超市免费班车是“黑车”?

记者采访受阻 司机欲砸相机

记者 张立文 宋晔图

免费班车背后藏隐忧

调查中记者注意到,对超市免费班车持肯定态度的市民不在少数。在农业路居住的退休市民张大妈就感觉小区门口的“免费车”非常方便:“买东西还有车到家门口接,多方便。”不少顾客也对购物直通车给予了肯定:“公交车人多拥挤,有了购物直通车,大伙儿也可以顺便搭个便车,不买东西司机也不管。”但是,也有市民发出不同声音:“由于是免费班车,超市经营者更多地考虑降低成本,甚至会牺牲乘客的安全。”

1月29日下午,为证实读者反映的情况,记者赶到商城路易初莲花超市门前免费班车站点采访,突然,一车号为豫 A79018 的中巴司机和另外三四人上前指责记者,大声要求记者离开,并用手捂住记者相机镜头,指着记者说:“再敢拍一张,就把相机砸了。”记者在护住相机的同时跑到马路对面拨打了110报警,交巡警赶到后,记者才能拿出相机拍摄。

据了解,阻止记者采访的是金辉汽车租赁公司的司机。

购物班车成为“黑车”?

昨日下午,公交总公司下属机构

河南巴士公司有关人员表示,郑州市目前共有30辆超市免费班车,易初莲花超市从2005年9月开通了16辆免费班车。其中8辆是与该公司签订协议,超市商场付费向河南巴士公司租车。车辆线路由商场选定,并向巴士公司提交选定的路线,再由公交总公司上报市政局审批后确定具体运行路线。

“按照有关规定,郑州市内只有公交总公司有权经营营运车辆,其他任何单位和个人从事公交营运均属于违法行为,而超市方为了降低运营成本,雇佣一些其他公司车辆从事超市班车运输,这些车辆没有得到市政部门的认可,是名副其实的‘黑车’。”河南巴士公司有关人员告诉记者。

在易初莲花开通的免费购物班车中,有8辆车是租赁金辉汽车租赁公司的,金辉公司有关人员称,他们的汽车租赁资质是得到交通局管理处认可的,把车租给超市营运是完全合法的。

免费班车该由谁管?

公交总公司下属的河南巴士公司工作人员称,易初莲花的8辆超市班车完全按照公交车的运营制度管理,安全有保障,而另外8辆租赁其他公司

的中巴车不具备营运资质,这些车辆的运营安全状况就难说了。

该工作人员称,其他公司车辆没有市内营运权,司机多为车主临时雇佣人员,安全意识淡薄,驾驶技能不敢保证,这在一定程度上影响了公交车的正常营运秩序,甚至败坏了公交车的形象,他们曾多次向公交总公司反映此事。

而金辉汽车租赁公司表示,他们向交通局运管部门颁发的营运证书,有合法的汽车租赁资质,完全有能力向顾客提供汽车租赁服务,至于在市内营运是否需要经过市政局批准,该公司和易初莲花超市均表示不曾听说过此规定。

市交通局运管处工作人员表示,金辉公司属于合法的汽车租赁公司,至于他们的汽车租赁给谁,承担什么样的运输任务,这些均不在交通部门管理之内。记者随后与郑州市政局客运处马振海处长取得联系,当记者提出采访请求后,马处长以需要经过局主管领导同意为由拒绝接受采访。

“超市免费班车”这个新生事物该如何管理?有关部门应尽快出台相关政策予以规范。”采访中,一普通顾客的话应引起有关部门注意。

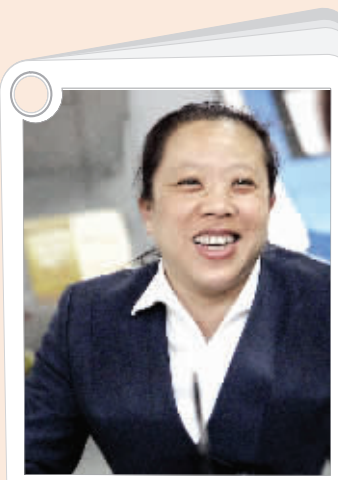


编前语:

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,有一群普普通通的人。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”系列报道之八

因为热爱 所以飞翔



最满意客户经理 郑锦

到最满意客户经理,郑锦展翅翱翔满怀热情,在六年多的客户经理生涯里,凭着一股热情和热爱,如今已成为公司的“服务明星”,客户心中的“最满意客户经理”。

也许她很平凡,但能从一个外行成为内行,进而成为业界精英的她就显得不平凡。在郑锦不懈努力的背后是她对客户工作永不降温的热爱,就是这种持续的爱成就了她的飞翔。

个性突出魅力 服务创出佳绩

“一个优秀客户经理在工作中,要让工作劲头像一支射出去的箭,只有向前,没有回头。”郑锦简单几句话,干练而又真诚。客户经理的工作是繁琐且辛苦的。2000年,初到客户服务中心,郑锦苦学业务、精心设计服务方案,每天早出晚归,与不同的客户联系、预约、上门建档。虽然有时候也遇到过不信任的目光,但是郑锦发现只要认真地去做,一切问题就会迎刃而解。“这些年来,体会得最多的就是客户服务工作不仅需要熟练的业务知识,更需要良好的心态。”在客户经理岗位工作了一年以后,郑锦拥有了属于自己初具规模的集团单位。随着与各单位接触的频繁,她取得的信任程度也随之提升,业务办理频次也越来越多,业绩越来越好。有一次,郑锦一笔单子就签约了150多个客户,客户填单直到下午5点,一批又一批的人,一张又一张的业务单子,当最后一个号码的开户手续办理完毕后,郑锦浑身像散了架一般,但是在客户满意的笑容中,郑锦读懂了什么是奉献;在客户的赞誉前,也领悟到成绩带来的欣慰。

郑锦服务的集团客户是省、市各大新闻媒体的领导

和职工,新闻单位人员大多思想超前、善于接受新鲜事物。2003年,“彩铃”刚刚面世,开拓集团彩铃业务是当务之急。郑锦首先想到了河南电视台都市频道,该频道定位准确、充满活力,在河南家喻户晓。通过郑锦的介绍和演示,与都市频道共同创作出中原第一支具有个性的、原创集团彩铃,有力地促进了移动新业务的发展。

超越平凡 在蜕变中成长

“在实际工作中,我不相信仅凭一个微笑就能让客户对你的服务工作满意。服务工作是具体的,要从客户心灵最深处赢得客户的肯定,爱心和耐心是我成功的敲门砖。”郑锦告诉记者。2003年5月的“非典”时期,让郑锦感到了责任的重大,那是个非常特殊的时期,作为客户经理,她并没有被吓倒,和往常一样平静、亲切的语音向客户传递着爱和关怀;在人人把自己紧紧“包裹”的日子里,郑锦依然主动上门为客户办理移动业务,用她的真诚赢得了客户的信任,耐心和责任心在郑锦身上得以充分体现。

“耐心也是服务工作中需要时刻保持的,我做得还不够好。”郑锦有点不好意思地说。“半年前一个晚上,客户打来电话,说不小心定购了移动梦网业务,希望帮她立即取消。因为当时我情绪比较低落,身边也没有解决途径,于是不假思索地说我现在正在休息,无法解决,之后就把手头的事情忘记了。直到后来的一次客户满意度调查中,得知这位客户对我及公司的服务表示不满,并要求调换客户经理。当时我深感内疚,因为我做得不够好,让这个‘阴影’一直笼罩在客户的心上,带着歉意和愧疚,我上门给客户真诚道歉,最终还是赢得了客户的谅解,直到在这件事我依然记忆犹新。通过这件事,使我更加明白了客户经理的责任与行为,对客户及企业带来的的是什么。做为一名客户经理,只有通过加倍努力,只有客户满意了,自己才能感到真正的快乐。”

李红霞

编后语:

千山冰雪晴,山游锦花明。河南日报报业集团网络部副主任万大河告诉记者:“郑锦的服务很热情,我现在获取移动信息非常及时。不久前我要求开通国际漫游业务,没想到5分钟她就帮我办好了,她还告诉我省钱的方法。这样的办事效率,这样为客户着想,你能不说她是优秀的吗?借这个机会,我要对郑锦说一声‘谢谢!’”每一次温馨的服务,都浓缩了郑锦对客户最大的关怀,而客户一句轻声的“谢谢”,就是对郑锦最大的回报。