

## 都市新闻

### 追寻年俗

# 腊月二十五 热热闹闹办年货

本报记者 刘招文 李焱 图

昨日是腊月二十五，按照我国的传统风俗，家家户户都要置办年货。昨日，记者在各大商场观察发现，受传统风俗的影响，商场的销售额都有大幅度的增加，特别是食品这一块，比平时要高出好几倍。

### 儿时入腊月 最盼赶年集

“老伴，走，买年货去！”昨日吃过早饭，康复前街社区的耿大爷就叫着老伴要去商场。

耿大爷今年80岁了，说起小时候过年的景象，感慨万千。“我们那个时候叫赶年集，每年一进入腊月，就天天盼着这一天。我家住在离盘山15里的一个乡村，腊月二十五这天，天还不亮，我们就揣上干粮上路了，背着兜子，挑着担子，赶着毛驴从村子里走出，汇集在去往盘山的路上。开始，赶集人稀稀拉拉，越走人越密，几乎人挨人了。当赶到集市时，各种摊位一个挨着一个，过道上挤满了人。人们把货物卸下来，把毛驴拴在熟识的门店前，把自己的土特产或手制品在市上叫卖，卖了之后换回一些过年的用品。来的时候背篋满满的，回来时兜子也是鼓鼓的。在集市上买几斤肉，等到年三十包饺子。”

耿大爷的老伴说，集市上最吸引女孩子的服装，那时的衣服也没有这么多花样，记忆中不过是红红绿绿的样

子，但对于当时还穿粗布衣的她们来说，已经是天堂了。“我们最喜欢那种在领口、口袋边上加有花边的款式，花边虽只是一种杂色的布条，但却使整件衣服看起来洋气大方。不过，对于那些漂亮衣服我们只能在心里喜欢，却很难或根本就不可能拥有，但能饱饱福也是一件很快乐的事，至少回去以后，和妯娌们有了茶余饭后的谈资。”

### 现在到超市 不知该买啥

在人民路丹尼斯超市，记者遇见了前来置办年货的李女士。李女士的购物车里放了很多糖果、开心果、瓜子、中国结、灯笼，还有几包腊肠和烤肉等。李女士告诉记者，其实只是觉得今天是赶年集，置办年货的日子，但家里并没有特别要买的。来超市转了一圈，想买点特别的东西，但转了一圈也没发现什么特别的，于是买点中国结、小灯笼之类的，把家里装点一下，突出点年味，然后给孩子买点零食，再买点糖果招呼客人。

与李女士有同样想法的市民不在少数，虽然平时和过年没什么两样，但放假了市民比较闲，加上走亲访友迎来送往，糖果、瓜子、熟食的需求量增加了不少。

“今天我已卖100多箱了，我们这一小盒是一盘菜，稍微一加热就可以吃了。”在一家川味熟食摊位前，围了不少顾客，销售人员告诉记者，今天是置办年货的日子，销售量比平时增加了2倍还要多，洋水果也比平时的销量增加了不少。“过年嘛，来个客人总想拿出点特别的东西来！”



### 相关链接

#### 年货的历史

古代交通不方便，物资比较缺乏，为了一年一度的春节欢乐，家家户户在节前10天左右准备年货。年货包括鸡鸭鱼肉、茶油油酱、南北炒货、糖饼果点，都要采买充足，还要准备一些过年时走亲访友时赠送的礼品。小孩子要

添置新衣新帽，准备过年时穿。

古时人们把办年货叫赶集，就是大家约定俗成地在固定时间、固定场所进行的贸易活动的俗称，年集是一年中最规模最大参与人数最多的一次，一般在旧历新年前腊月二十五。年货的品种有香蜡、纸码、鞭炮、年画、红纸、白糖、烟茶、糖果、佐料等。

### 安监部门明确表示

## 烟花爆竹经营许可证不得转让

本报讯(记者 王书栋)烟花爆竹经营许可证也可以转让?昨日，绿城市民刘先生打通本报热线反映，前日他在我省一知名网站上发现了一则“转让烟花爆竹经营许可证”的帖子，说得非常具体，并且还留有转让人的小灵通号码。

昨日上午，记者根据刘先生的投诉很快找到了这个帖子。帖子内容是：“位于金水区农业路

附近，有人欲转让一经营烟花爆竹许可证并附带一个经营的小门店，总价格18000元。”记者随后和发帖者进行了联系。发帖者说，“这个证办下来不容易，几乎耗了她两个月的时间，现在自己心力交瘁，想把这一块给转让出去。不过，自己还有点不放心，最害怕的就是如果转手给别人，购买者要是出了事故，那还不是

我的责任?卖与不卖还真让人费心思。”

市安监局的工作人员在接受记者采访时表示，根据我市《烟花爆竹管理条例》的相关规定，烟花爆竹经营许可证是不能出售和转让的，否则就要追究转让人的有关责任。如果市民发现有违规行为，可以直接到郑州市烟花管理办公室进行投诉。

### 动物园

## 别让爆竹吓坏动物

本报讯(记者 裴其娟 通讯员 刘冰许) 离春节还有几天时间，市动物园已是熙熙攘攘，大部分市民都能遵守游园纪律，但也有个别市民在园内燃放爆竹，昨日，市动物园有关负责人表示，无论节日期间还是平时，市动物园都谢绝烟花爆竹，希望市民游园时自觉遵守。

昨日，记者在市动物园大门口看到，工作人员正在耐心地劝说一名外地来的男孩，把随身带的擦炮暂存在大门外。这位工作人员说，近期，由于郑州市对烟花爆竹解禁，个别市民特别是孩子们在游园时燃放爆竹，使园内动物受到惊

吓。据介绍，市动物园虽然占地面积380亩，但园内有大大小小的动物200余种，2000余头(只)，在园内燃放爆竹不仅影响其他游人，还会因非自然的声音，造成动物惊恐、食欲不振、流产甚至死亡。

为了确保野生动物的安全饲养和展出，市动物园提醒广大游客，请勿携带烟花爆竹进入园内，更不能在园内燃放烟花爆竹。节日期间，市动物园将和金沙水公安分局联合，加大游园巡查力度，谢绝烟花爆竹入园，对于燃放烟花爆竹造成动物伤亡或游人伤害的，将依法追究燃放者的责任。

### 网络广告咋恁猖狂——

## 只要肯掏钱 替你打老师

本报讯(记者 王影)“本人长期代做小学生暑假作业，替小学生欺负其他同学(年龄在10岁以下)，代替学生父母开家长会等等，收费标准如下……”寒假开始，这种代做作业的网络小广告在我市小学生中流传甚广，家长和教师对此深恶痛绝。

昨日，市民李女士向记者反映，她在自家的电脑上看到儿子收集的一则广告，其内容让她不可思议和愤怒，上面写着：“收费标准：寒假作业(48页1~3年级)20元，(48页4~6年级)32元，(62页1~3年级)32元，(62页4~6年级)44元，欺负同学(身高1.3m~1.4m)45元，(身高

1.4m~1.6m)55元，(身高1.6m~1.8m)价格面议，(身高1.8m以上)免谈；打老师(女老师)75元，(男老师)100元，(体育老师)价格面议；代开家长会，一律50元。”

随后，记者在网上搜索“代写寒假作业”，发现页面显示有七万多条搜索结果。“是真的吗?”“字迹不像我的怎么办?”……在回帖中，一些孩子对其充满好奇心，并表示，因为春节有一些压岁钱，正好可以付代做作业的费用，以此减轻作业多的负担，而他们的担忧是可信度和字迹等问题。对此，老师提醒学生，不要相信这样的广告，家长要监督孩子完成作业。

# 满意工程百分百 全心全力服务您

## ——郑州移动“百万客户有奖意见征集”回馈活动纪实



“客户的需求，是我们工作的目标；客户的建议，是我们工作的方向。”铿锵有力的话语道出郑州移动“满意100”百万客户有奖意见征集回馈活动的初衷。2006年7月，郑州移动正式启动了“满意100”服务活动，几个月来，作为客户服务工作的一个长期目标，“满意100”有效地推动了移动服务的不断深入和提升。今年“满意100”活动将以“诚信服务，满意100”为主题，丰富及提升各项服务内容，其中的“八项承诺”营造出了公正、透明、便捷的消费环境，使客户的权益得到了进一步保障。

在“满意100”活动期间，郑州移动与客户积极互动，鼓励大家积极参与。在河南移动门户网站上建立了“满意100”服务专栏，通过网站、短信信箱、营业厅现场等多种渠道，主动收集客户对移动服务的评价资料，并对客户意见进行了认真整理和回复。在一个多月的时间内，共收到了十万多条客户建议，活动收到了预期的成效，并根据客户提出建议与意见的“含金量”，评选出了一、二、三等奖及建议奖，共有209名客户获得此项荣誉。

### 从满足客户到客户满意

郑州移动市区营业部王梅主任在接受记者采访时表示：“公司的各项工作都是围绕客户满意服务来开展的，以客户需求作为企业的第一需求，客户满意了，企业才能良性的发展，才能从优秀走向卓越。”

有位建议奖获得者张先生是一名导游，手机是他不可缺少的重要伙伴。经常出差在外，他选择了中国移动的全球通品牌。“为什么选择全球通呢?”记者好奇地问。“有一次带团到海南，因为台风不能返回，无奈滞留在海口。受台风影响酒店停电，郁闷的同时又感到有些害怕。所幸的是手机信号没有受到任何影

响，保证了我还能够随时与公司、亲人和朋友保持联系，恐惧不安的心情也得到了稳定。从那以后，全球通就成为我不变的挚爱。”谈到此次“满意100”百万客户有奖意见征集活动，他说：“我平时大部分时间都在全国各地带团出游，现在在各景区的移动网络信号已没有问题了，但在城市部分商业区、居民小区、地下停车场还有信号不稳定现象。”对此，王梅主任说：“网络信号的完善是客户身边一道重要的安全屏障。公司一直把网络看作是企

业的生命线，把保障人民生命财产安全的应急通信建设作为企业履行社会责任的重要工作。日前，居民小区的密集化，造成无线信号衰耗，城市规划迫使基站拆迁，这对于我们来说也是一种挑战，郑州移动会在以后的网络建设中加大对相关地区移动信号的无缝覆盖力度，用心打造移动品牌的精品网络。”

“我们的努力是让您100%的满意”、“客户满意才是我们最大的鼓励”，这些肺腑之言是郑州移动每一位员工的座右铭。服务无止境。郑州移动将永远秉承“沟通从心开始”的服务理念，积极实现从满足客户到客户满意的转变，为客户提供迅速、简洁、可靠并有价值的服务，努力做到客户满意100%!

### 把客户建议作为提升服务的方向

作为郑州移动的客户，您认为怎样才能享受到移动公司更贴心、更便捷的服务呢?是在街头设立更多的24小时自助服务网点?还是使用更加便捷的网上营业厅?或是在营业厅感受更亲切的微笑，等待更短的时间?

郑州移动在“百万客户有奖意见征集”活动开展期间，仔细倾听客户心声，对客户提出的异地服务、国际漫游、银联缴费、短信账单、话费积分等多方面的意见与建议进行分类和整理，他们将把这些收集来的客户心声变成了提升服务方向。想客户所想，急客户所急，成为了郑州移动每一位工作人员不断追求的目标。

客户冯向晓今年18岁，是郑州职业技术学院的学生。在这次活动中，他提出的两条建议获得了三等奖。在建议中，他用自己的切身体会告诉移动公司：“我是一个学生，经济不太宽裕，需要经常通过100861查

询当前话费。可是，目前100861只能查询前一天的话费余额，让我感觉不能时时了解还有多少话费，显得有些美中不足。还有，自助服务设备能否更普及一些，例如：繁华场所、各高等院校等场所。”当记者问起他提出建议的原因时，冯向晓说：“学校是封闭式管理，只有周末才能出去，手机缴费不方便。有一次，我在营业厅发现用自助缴费机缴费既迅速又便捷，我就盼望着移动公司能在我们学校里安装这样的缴费机。所以，当我在网上看到郑州移动‘满意100有奖意见征集’活动时，马上就留下了我的想法。”

137尾号是5455的朋友肯定是位非常有爱心的人士，他在建议中这样写到：“我昨天用网上营业厅办理缴费业务，感到很方便、很快捷。但当我准备为好友和家人缴费时，因为不知道对方的手机卡密码，缴费没能成功。我希望在网上营业厅中，能开通可以为其他手机代缴费的通道。”

一条条建议流露出客户的心愿，一个个留言代表了社会的关爱。当十万多条各种类型的意见和建议被收集整理在一起的时候，我们不仅看到了郑州移动“以客户为中心”的服务宗旨，更看到了一个优秀企业公民的高尚内涵。当谈到对客户合理化建议如何实现时，王梅主任说：“在今后的服务工作中，郑州移动将更加注重精细化与差异化的管理，凡是客户提出的有价值建议，都将分门别类，逐步实施。如：在这次活动中，很多客户提到的增加自助缴费设备的问题，目前正在申请和批复过程中。”

兼听则明，偏听则暗。郑州移动以广纳良言、持续改进的务实作风，扎实有效地开展“满意100”百万客户有奖意见征集活动，充分显示出真诚服务、追求卓越

### “铁杆”客户见证移动成长

“我应该算是中国移动的‘铁杆’客户了。”获得一等奖的客户张帅军是一个非常自信的帅小伙。帅军今年20岁，是个手机发烧友。据移动工作人员告诉记者，他提出的八条建议都极具专业水准。“2005年初，我购买手机后就一直使用动感地带品牌。目前因为工作，长年需要在外地，每个月话费几乎保持在500元以上。不过，郑州移动的网络好、服务好、活动多让我一直没舍得换手机号码。”当谈到有关郑州移动的资费优惠活动时，刚刚还有点拘束、羞涩的帅军变得口若悬河了。“移动公司推出的各种优惠活动，不论大小，只要符合条件我都积极参加，并从中得到了不少实惠和惊喜。”就是这样平时对移动的关注，这次，他一次性为郑州移动提出了八条有价值建议，“比如说，我平常喜欢登陆移动梦网，使用手机QQ聊天。因为漫游的缘故，经常会遇到手机停机需要充值手机号码。可是手机在

停机状态时，免费充值电话是不能拨打的。因此，我就建议在手机停机的时候，也能拨打移动的免费充值电话进行话费充值。”

像张帅军这样的客户还有很多，他们在快乐地分享着郑州移动每一次活动所带来的喜悦。帅军在采访结束的时候，很有感触地说：“加入中国移动大家庭已经两年多了，我深切感受到了中国移动的巨大变化，信号覆盖面越来越广，通话质量越来越清晰，资费越来越便宜，增值项目越来越多，服务质量越来越好。”



编者按：

将客户建议变为企业资源，把客户意见看作难得的“商机”。郑州移动从客户建议和意见中挖掘信息，把客户对移动通信服务的需求进行提炼和总结，并以此作为前进的动力和方向。这种客户与企业之间的互动，彰显了以人为本的服务宗旨。为营造“满意100”、铸就诚信品牌，郑州移动正用心提高服务水平，用真诚架起沟通桥梁，不断满足客户个性化、多样化的需求，通过构建和谐与追求卓越塑造出一个优秀的企业公民典范。