

民航竞打低价牌

两条航线最低仅2折

本报讯(记者 王文霞)双节将至,省会民航市场机票纷纷打起了低价牌。继深航之后,昨日,南航也推出网上订票优惠活动,最低折扣仅为2折。

南航在中国南方航空网站上推出部分快乐飞特价机票,其中郑州至重庆、福州、杭州航线上达到2.4

折,郑州至大连、温州、成都、海口、昆明、贵阳、厦门、哈尔滨等航线上达到3.5折左右,折扣最低的航线是郑州至广州,郑州至深圳两条航线,票价最低达到2折,同时在折扣较少的郑州至北京航线上也推出了4.3折的优惠,幅度较大。据了解,之所以元旦、春节期

间机票折扣这么低,一个是预定时间要求早,另一个就是网上订票,节省人力成本。还有一个重要原因,目前正值旅游淡季,各航空公司为促销而推出低折扣票价,但真正等春运客流量急增时,票价折扣将会相应提高。如果旅客不用赶时间,可早日订票以享受优惠。

盛邀品评新年旅游大餐



本报记者 汪静文 摄

本报讯(记者 成燕 通讯员 王颖)新年的钟声即将敲响,周边景区为市民准备了哪些“旅游大餐”?记者昨日了解到,届时,郑州黄河风景名胜景区等景区将推出门票、优惠活动。

据了解,凡于1月1日出生者,可在2008年元旦当天凭身份证免费游览黄河风景名胜景区。凡2007年12月30日至2008年1月1日游览该景区者,可享受购买索道送滑道票优惠(恶劣天气除外)。即日起至明年2月底,郑州大众生态健身园、奥斯卡建文影城、新密美玉桃源、栾阳桃花峪滑雪场、开封翰园碑林、许昌花都温泉联合郑州交运集团启动“中原浪漫冬日”活动,首次向市民推出温泉、滑雪之旅、健身、民俗之旅、温泉、采玉之旅等一日游、两日游线路,郑州交运集团将开通旅游巴士专线。2008年1月1日至2日,巩义康百万庄园将举办抖空竹比赛及表演活动;2008年1月1日,郑州市民凭本人身份证游览浮戏山雪洞可享受门票半价,当天到景区的前100名游客可享受2元景区;丰乐农庄、丰乐葵园将实施免票。此外,第四届中原伏牛山滑雪节将于今日在栾川伏牛山滑雪场开幕;元旦前后,“雪之魂”摄影大赛、趣味滑雪秀、滑雪表演等一系列丰富多彩的旅游活动也将举行。

“滑雪游”带动冬季旅游热

本报讯(记者 汪静文)新年到来之前,我省各滑雪场纷纷推出自己的招牌活动。从今年12月24日至明年3月31日,伏牛山滑雪场将推出长达3个月的系列滑雪节活动;今年12月中旬开业的西峡老界岭滑雪场则推出了“泳装滑雪秀”及“圣诞祝福随雪飘今冬过节如塞北”等大型系列活动;三门峡甘山滑雪场则将地方传统文化与激情四溢的滑雪运动相结合,推出特色活动;在新乡万仙山滑雪场,今年专门开辟了一块滑雪乐园,增加了雪地摩托和单板滑雪等表演项目。自2003年起,滑雪游正式入主河南并迅速被大众所接受之后,经过近4年的发展,河南地区如今已建成了7家滑雪场,其发展速度让人惊奇。

解决出租车司机如厕难

市区七路段将建“公交的士之家”

本报讯(记者 张丽霞 通讯员 周存学)为给出租车司机喝水、如厕等日常生活提供方便,郑州公交出租汽车公司将在市区七处路段设立“公交的士之家”。这是记者昨日从郑州市出租汽车行业“规范管理 优质服务”现场

会上获得的消息。在昨日的现场会上,据郑州公交出租汽车公司相关负责人介绍,为给出租车司机休息、喝水、车辆小修、如厕等日常生活提供方便,该公司将在市区7处路段建立“公交的士之家”,目前已建成两家,分

别位于:石化路和文化路北环立交桥。其他5家“公交的士之家”将于明年陆续建成并投入使用。具体位置分布如下:西环路南三环立交桥、嵩山路南三环立交桥、航海路中州大道立交桥、郑汴路中州大道立交桥和中原路西环立交桥。

绿化金英路等4条道路

本报讯(记者 裴其娟 实习生 马春英)记者昨日从市政重点工程项目部了解到,为配合新建道路工程,将通过公开招标的方式,对金英路等4条城市道路实施绿化。

4条实施绿化的道路分别是:金英路(凤台路—中州大道)全长1128米,红线宽25米;农科路工程(文博西路—花园路)全长1048米,红线宽30米;朱屯路工程(董寨路—桐柏路)全长263米,红线宽20米;延陵街工程(大同路—西大街)全长378米,红线宽20米。这些道路绿化工程包括行道树和花坛,完工后,将交由园林部门管理。



昨日,颍河路幼儿园举行了一场迎奥运庆新年障碍爬行赛。小朋友们钻过一个用五彩彩带制成的奥运五环,再跨过小跨栏,最后通过五块障碍片,谁用的时间短谁获胜。据该园园长介绍,想通过这样的活动让孩子们锻炼身体和了解奥运的相关知识。

本报记者 李娜 李焱 摄

2007年度郑州移动和谐发展之总结篇



在大学新生入学期间,河南移动郑州分公司在火车站设立迎新服务站,提供免费电话,为了方便学生入学特设专车送新生去学校。

2007年即将走过,对于河南移动郑州分公司而言,这一年意义非凡。经过一年的成长,河南移动郑州分公司这棵参天大树又增加了一圈年轮,企业力量上升到了全新高度,企业品牌在市场竞争中重新升华。2007年,河南移动郑州分公司为履行企业的社会责任做了许多事,策划了大量活动,“您好!新河南”、“满意100”、“绿箱子、金点子”……2007年,河南移动郑州分公司为打造更加优质的网络做了艰苦的努力,新建开通宏蜂窝基站400多个,基站总数达到了2000多个;交换总容量由年初的500万户增至将近700万户,传输网工程光缆线路新增了6000余公里。2007年,河南移动郑州分公司为给客户提供更加优质的服务做了很多尝试,积极推行“诚信服务、放心消费”年度活动;不断开辟新的渠道,引导客户使用网站、短信等方式查询和办理业务;同时着力建设了服务文化,在提升员工满意度的同时提高客户的满意度。每一个活动的举办,每一寸光缆的增长,每一项服务的拓展,都凝聚着河南移动郑州分公司所有员工的心血和汗水。不必一一列举,每一个享受河南移动郑州分公司服务的人都可以清晰地感受到该公司这一年来的成长和积累。2007年,河南移动郑州分公司在中原大地上更有分量,移动这一品牌在绿城人民心中的价值力量,因河南移动郑州分公司的努力而飞速发展。

热心公益 增强企业软实力

“正德厚生、臻于至善”是中国移动核心价值观的一部分,它是一种在中华大地上传承千年的人文精神,是一种以“责任”为核心要义的道德情操。秉承这种精神,2007年,河南移动郑州分公司一如既往地热心参与公益事业。

2007年7月6日,在郑州市“您好!新河南”启动仪式上,河南移动郑州分公司总经理蔡志强说:“我们将充分发挥新媒体优势,借助

品牌铸造力量 移动改变生活

现代化的移动通信技术,推出一系列客户回馈活动和社会公益活动,答谢社会,改善民生,为构建和谐郑州奉献力量。”这几句话,是河南移动郑州分公司2007年履行企业社会责任的基调。作为“您好!新河南”活动的一部分,河南移动郑州分公司与郑州市慈善总会等有关单位联合启动了“爱心接力”公益活动,为留守儿童捐助手机,给农村贫困学生捐助助学,为优秀教师送温暖,发展农村教育,还联合郑州市民政局组织看望孤寡老人献爱心等活动。

河南移动郑州分公司还与郑州市环保局联合开展绿箱子环保计划,保护母亲河活动,保护环境,建设绿色生态郑州。5月29日,在郑州市新亚手机卖场,“绿箱子环保计划”进卖场”行动启动。在现场,该卖场的员工主动将各自的废弃手机投入“绿箱子”中。与往年的“绿箱子”活动相比,今年的绿箱子环保计划全面升级,象征着公益环保的“绿箱子”有了一些新变化,“携手你我,让希望代代相传”成为这次活动的响亮口号,绿箱子环保计划,正吸引着越来越多的手机用户和通信企业的参与,并取得了显著效果,不但回收了旧电池,而且让更多的人增强了环保意识。今年9月8日是河南移动郑州分公司成立8周年的日子。为庆祝公司成立8周年,河南移动郑州分公司没有到酒店大摆宴席,而是选择了一种朴实、简单的庆祝方式——组织员工为社会“无偿献血”。当天上午,河南省血液中心无偿献血车开进河南移动郑州分公司,共有136名符合献血条件的河南移动郑州分公司员工参加了无偿献血,献血共计36800毫升。

优化网络 增益企业硬设备

网络设备是一个通信企业的硬件,没有覆盖全面、方便快捷的网络,良好的服务无从谈

起。2007年,河南移动郑州分公司为优化网络费尽了心思,下足了工夫。近日,记者从河南移动获知两个好消息,一是中国移动河南公司完成了首批80个自然村村通电话任务,惠及2.1万中原父老乡亲,这也标志着河南省“自然村村通电话”工程将随着这80个自然村的信息沟通而全面启动,全省49300多个行政村将全部实现村村通电话;二是在近日召开的中国通信企业协会表彰大会上,河南移动以其先进通信技术的应用、优于欧洲国家的掉话率等指标,荣获了2007年“全国通信行业用户满意企业”称号。

这两项成绩的获得,自然都与河南移动郑州分公司2007年的艰苦努力分不开。以“自然村村通电话”工程为例,许多自然村自然村环境恶劣,基础设施差,勘测和施工都很困难,加上不少自然村农民居住分散,要实现村村通电话目标,工程量非常大。但是河南移动郑州分公司的工程建设人员以饱满的工作热情、顽强的拼搏精神,投入到紧张而艰苦的工作中,在100%的移动网络覆盖背后,浸透了他们汗水和心血。在今年的两会、中博会期间,河南移动郑州分公司在全网负荷繁重的情况下,提早部署,完成了应急通信保障工程,确保了会议期间的通信畅通。与此相类似的还有第62届国际汽车配件交易会、2007全国农机产品订货交易会、第十三届郑州全国商品交易会、首届中国(郑州)印刷包装产品博览会等大型展会。每一次大型展会的成功举办,背后都少不了河南移动郑州分公司为保障网络畅通流下的汗水。

今年5月15日,河南移动郑州分公司开展了“走进中国移动”客户体验活动,从近万名报名客户中,随机抽取了39名幸运客户于5月

15日亲身体验了移动网络、服务、信息化建设等多方面的建设和管理工作。从为客户提供“一站式”便捷服务的营业厅到拥有强大对外服务能力的超大型呼叫中心10086,客户们亲身体验到了移动高科技的全面应用与网络运营管理体系的完善程度,同时也切身感受到了移动工作人员为广大移动客户提供尽善尽美的通信服务所付出的努力。

改善服务 增加品牌凝聚力

2007年1月15日,河南移动郑州分公司正式推出“诚信服务 满意100”服务活动。在该活动中,河南移动郑州分公司针对目前存在的一些消费不公正、资费不够透明、服务不够便捷等热点问题,提出“八项承诺”。这些承诺包括“全面启用新版入网协议”、“资费信息清晰透明”、“收费误差,双倍返还”、“全面实施服务定制客户确认”、“48小时首次回复客户投诉”、“业务办理免清单”和“一台清”自助服务电子化、“先提醒,后停机”、“专线受理不良信息举报”等内容。

在2007年消费者日来临之际,河南移动郑州分公司邀请客户体验者走进营业厅,走进10086客户服务中心,进行流程穿越体验,并举行服务明星面对面座谈,用心倾听客户意见。为了让客户和企业沟通零距离,河南移动郑州分公司还召开了梦网卫士和社会监督员座谈会,征求他们对移动公司在企业发展、服务、网络、管理等各个方面的意见。河南移动郑州分公司还组织服务明星,多次深入社区,为社区居民进行现场服务,结合服务发放问卷征求客户意见,并现场接受社区居民服务打分,切实为居民提供身边服务。

今年,河南移动郑州分公司还推出了“满意100 服务金点子”活动,主题为“真诚求谏言”,主要目的是在服务的基础上更进一步地与客户真诚互动,聆听来自客户的心声,重视客户需求,不断地通过自我完善以便更好地服务客户,真正做到“沟通从心开始”。

目前,河南移动郑州分公司从11月14日推出的改善客服又进一步——“EZ!”行动正在进行中。据悉,对内,该活动要求要求全员服务意识,树

立全程全网的大服务理念,调动服务、技术、支撑、管理等多方面共同营造“员工轻松、客户便捷、流程简单”的服务氛围;对外,该活动力求响应客户需求,重点推出EZ!行动理念篇、管理篇、自助篇、服务文化篇、网上营业厅篇五个专项服务,强化企业便捷服务优势,强调实现客户由功能认知到情感认同。

为了让客户能够直接感受到自助服务的方便快捷,河南移动郑州分公司在营业厅里开设了网上办理业务窗口、自助体验设备、现金充值缴费机等自助业务办理快速通道,客户可以自助打印话费清单、自助现金缴费、查询、开关新业务、修改密码、转套餐等业务,有效缩短了客户办理业务等待的时间。

河南移动郑州分公司还不断优化工作流程,在提高人工办理业务效率的同时,一直致力于网上营业厅、短信营业厅、快信营业厅、空中充值、手机钱包等电子自助渠道的建设和开发,为不同需求的客户提供更加方便快捷的自助服务,让客户“足不出户,就能轻松办理移动业务”。

服务的优化永无止境,河南移动郑州分公司改善客服的努力也永不停歇。

8年成长,河南移动郑州分公司秉承“正德厚生、臻于至善”的核心价值观,全力打造精品网络,积极推行优质服务,全力加快业务发展,在企业综合实力、整体规模均有较大幅度增长的同时,始终保持一颗感恩的心,用不同的方式回馈广大客户,回报社会。

本报记者 赵毅/文 钟会祥/图



河南移动郑州分公司的客服人员正在为VIP客户服务