

城中村改造 您有意见尽管提

欢迎参与周六在线访谈

本报讯(记者 潘燕 实习生 赵阳) 作为郑州市民, 您对正在进行的城中村改造有何意见和建议, 请参与“在线访谈”发表见解吧!

2008年3月15日(星期六) 下午15:30~16:30, 郑州市委常委、副市长穆为民将参加河南省人民政府网站和郑州市人民政府网站联合举办的在线访谈, 就“郑州市城中

村改造”与网民在线交流。欢迎网民踊跃提问, 积极参与!(http://www.henan.gov.cn/hdjl/14df/问题征集地址: http://bbs.henan.gov.cn/postsShowAction.do?threadId=2831)

创建必须主动

今语

做任何工作, 都要有主动性。创建文明城市, 各级各部门尤其要发挥各自的主动性。离开了工作的主动性, 创建就很难搞好, 就会陷入被动的局面。

搞创建, 贵在主动在先。主动与不主动, 这关乎对创建的态度, 关乎各级各部门责任心的强弱。这一段时间的创建, 之所以遇到一些难点问题, 诸如各区、各部门、各单位之间协同力度不够, 还存在推诿扯皮现象等, 皆起因于一些工作中事事被动, 创建的思想不到位, 方法不到位, 缺乏积极主动的工作作风。

增强创建工作的主动性, 各级各部门就一定要切实负起责任, 保持进取心, 增强执行力。即使遇到了一些预想不到的困难, 也不能向后退缩, 只能增加干劲, 调动众人的积极性, 克服因难。增强创建工作的主动性, 就

必须有一种工作的韧劲, 不回避矛盾, 锲而不舍, 将种种不利因素转化为有利因素, 把各项措施落实到位。主动一些, 再主动一些, 鼓起创建的积极性, 就一定要增强大局意识, 并切实转变作风, 谋划工作有思路, 推动创建有热情, 雷厉风行, 进一步增强创建工作的力度。

创建的大事小事, 不主动去做, 就会感到很难, 而主动去做了, 认真去做了, 再难的事也会得到有效解决。一些部门和单位, 在创建工作中缺乏主动性, 督促检查措施不到位, 对工作不力的单位和个人留有情面。搞创建, 需要的是铁面无私, 只有加大责任追究, 才能变被动为主动。

将创建开展得有声有色, 扎扎实实, 需要方方面面的配合, 大家都增强了主动性, 行动更自觉了, 创建的新局面才会真正打开。



乱丢垃圾 随地吐痰 当众亲热 请不要给绿城抹黑

本报记者 靳刚 王影 栾月琳 刘玉娟 刘招 实习生 冯春利 文 陈靖 刘玉娟 图

广场是群众开展文体活动、传播精神文明的大舞台。然而, 昨天记者对我市火车站广场、二七广场、绿城广场、绿荫广场等多处进行暗访, 发现广场上的不文明现象, 影响了郑州的整体形象。

随地吐痰 乱丢垃圾

昨天上午, 在火车站前广场, 地上的纸片、塑料袋等随处可见。候车大厅前的喷水池内浸泡着垃圾, 发出腥臭。在商业大厦西北侧, 几个种植树木的大木桶成了垃圾箱。

2点45分, 记者在同乐社区文化广场看到, 每一个休闲椅的四周, 都堆积着一堆堆随手丢弃的瓜果皮, 就在休闲椅不远处, 都设有垃圾箱。

德化街上脚踏休息凳的吸烟者。

占道经营 车辆乱停

昨天上午, 二七广场上有许多执法人员在执勤, 但仍有小摊贩在和执法人员打游击战。在火车站南边与敦睦路交叉口, 人防工程正在施工, 周边临时搭建的行人通道成了占道商贩集中的地段。各种食品摊位将临时通道占去大半。在绿荫广场对面, 卖风筝的小商贩将人行道全部占满。

公众场合 随意亲热

中午, 在东风路绿荫广场中央几棵松树下的凳子上, 坐着几对情侣, 其中一对, 女的坐在男的腿上, 亲昵地呢喃, 动情时男的还抱着女的亲上一阵。在广场西门口, 一个10多岁的男孩站在路边的草坪上小便, 其家长就在他身后, 而他们不足50米的地方就是公厕。



商业大厦西侧的路灯柱成了杂物架。

积极投入百日会战 创建全国文明城市

置身整治外 卫生环境差

第一批建筑工地及责任人被曝光

本报讯(记者 孟斌 实习生 周力凡) 建筑工地卫生环境整治直接影响全市创建文明城市的大局, 但一些工地整治态度不积极, 行动不配合。昨日, 市建筑工地环境卫生综合整治领导小组对环境卫生综合整治不达标的10家建筑工地、相关责任单位及责任人进行了公开曝光。

截至目前, 市建筑工地环境卫生综合整治领导小组共检查工地310项, 查出问题1060条。通过近阶段的检查整治, 我市已有60%的建筑工地基本上能够达到环境卫生综合整治工作的要求, 围挡坚固美观, 建筑物立面干净整洁。但也有相当一部分工地, 特别是未纳入行业部门监管的工程、集体土

地上的小产权房房屋建设工程、个别挂在军转办的军安工程和村民自建楼工地, 不服从辖区部门的管理, 对这次综合整治工作态度不积极, 行动不配合, 工地环境及外观效果极差。现将第一批建筑工地环境卫生综合整治不达标的10家工地和相关单位以及责任人曝光如表:

序号	工程名称	工程地址	建设单位	施工单位	监理单位	项目经理
1	伟业芝华室1、2、3号楼	玉凤路与金英路交叉口	郑州东鑫置业有限公司	林州市建筑工程九公司	郑州广源建设监理咨询有限公司	杨永伍
2	天伦建银国际花园12、13、14、15号楼	经三路西、杨君刘路北	河南省天伦房地产有限公司	河南省新封建筑安装有限公司	河南建达工程建设监理公司	李振帮
3	天伦建银国际花园16、17、18、19、20号楼	经三路西、杨君刘路北	河南省天伦房地产有限公司	河南兴隆建筑工程有限公司	河南省华兴建设监理公司	胡宪增
4	郑州托斯卡纳小区一期工程	北环与电厂路交叉口	河南利洲房地产开发有限公司	广州利海建筑工程有限公司	河南海华工程建设监理公司	刘纯坚
5	郑州市市政工程总公司家属楼	沙口路与金水路交叉口	郑州市市政工程总公司	郑州市市政工程总公司	无监理单位	李金锁
6	河南高校临床医学重点学科开放实验室	大学路建设路交叉口	郑州大学第一附属医院	中建六局三公司	郑州市中兴工程监理有限公司	李长新
7	晖达新领地住宅1、4(小高层11层17000)、3、7、8(砖混8000)	郑东新区金水东路与中兴路交叉口	河南新城置业有限公司	河南省地矿建设(集团)有限公司	河南大象建设监理咨询有限公司	张治民
8	晖达新领地住宅2(小高层11层16000)、9、10(砖混)	郑东新区金水东路与中兴路交叉口	河南新城置业有限公司	河南省建安实业有限公司	河南大象建设监理咨询有限公司	时言顺
9	金水东路026号地块	郑东新区金水东路与东风东路交叉口	河南老街坊置业有限公司	上海绿地建设(集团)有限公司	上海建科建设监理咨询有限公司	郭润毅
10	温哥华广场	郑东新区众意路与德德路交叉口	枫华(郑州)置业有限公司	中国建筑第五工程局	河南海华工程建设监理公司	胡秀芝

2008年, 中国奥运年, 这是一个中国让全世界瞩目的年份。对北京2008年奥运会合作伙伴中国移动而言, 这一年责任重大, 机遇无限。作为河南移动通讯业的中坚力量, 郑州移动承担着为500多万客户提供优质服务责任, 而他们的多年的努力也是有目共睹。今年中消协提出的“3·15”主题为“消费与责任”, 在第十二个中国消费者权益日来临之际, 本报特推出郑州移动客服2008责任行动系列报道, 为您详细解析郑州移动怎样用心优化服务, 承担企业责任, 让“正德厚生, 臻于至善”的企业文化代代传承。

郑州移动客服2008责任行动系列报道之一

传承文化 用心服务 承担责任

本报记者 赵羲/文 宋笑琳/图



为提高服务质量, 郑州移动每年都会定期举行社会监督员座谈会虚心听取意见。

责任, 是郑州移动员工时刻铭记的字眼。为客户提供最优质的服务, 为郑州的数字化贡献力量, 为郑州的经济建设添砖加瓦, 这些, 郑州移动都从不会忘记。

2008年1月份, 郑州移动“金牌服务, 满意100”活动正式推出。

2月份, 郑州移动开展了“金牌服务满意100, 感恩回馈用心关怀”的主题服务活动。

3月11日下午, 郑州移动客服部主持召开了服务质量社会监督员座谈会。

与此同时, 从去年开始的“EZ1”行动正如火如荼地进行, “总经理接待”活动每月都在坚持举办, 3·15系列活动正在推出。

千里之行, 始于足下。2008年, 郑州移动公司用一个贴心的举动践行着它的企业文化和责任。

三年传承 服务升级

如同我们熟知的“正德厚生, 臻于至善”这个中国移动的企业价值理念一样, 诚信和责任也是郑州移动多年服务文化的不断传承。

2006年7月20日, 郑州移动首次推出“满意100”服务活动, 提出了十项服务新举措及七项服务细节改善。我们可以清楚地看到, 郑州移动两年前的承诺都一步步变成了现实。这里, 我们可以列举一下, 如“业务办理挑战3分钟”。客户在营业厅营业前台办理业务时, 单笔业务的办理时限力争在3分钟内完成, 给客户提供更快捷的

服务。如开展总经理真情接待活动。在每月15日上午, 全省各级移动公司总经理将到营业前台倾听广大客户的呼声, 面对面收集客户的意见和建议。如推行“话费误差, 双倍返还”活动, 接受广大客户对计费准确性的监督。

2007年1月15日, 郑州移动启动了“诚信服务, 满意100”活动, 针对当时社会上存在的一些消费不够公正、资费不够透明、服务不够便捷等热点问题, 提出“八项服务承诺”, 希望从根源上杜绝不良现象, 这八项服务承诺包括: “全面启用新版入网协议”, “资费信息清晰透明”, “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”免填单和“一网通”和自助服务电子化, “先提醒, 后停机”, “专线受理不良信息举报”等内容。为了将承诺落到实处, 执行过程中, 郑州移动整合实施近20项管理办法和措施将服务承诺精确到细节。

而在2008年, 郑州移动“金牌服务, 满意100”活动的推行将把该公司传统文化推进到新的层级。该公司客服部有关负责人表示, 一是要坚定不移地构筑“大服务”格局, 强化服务效率, 真正树立“以客户为中心, 用服务促发展, 以维系创效益”的经营服务理念; 二是要以“便捷”服务为核心大力推广“EZ”行动, 从客户层面整合流程实施服务一站式管理, 建立健全服务质量管理体系; 三是要以规模化发展电子渠道, 加大网上营业厅、自助缴费设备、掌上营业厅、短信营业厅协同营销机制, 让移动服务更贴心; 四是要优化营业厅职能, 使营业厅发展成为“体验业务中心、电子渠道培训基地、营销开展中心、投诉处理中心、业务骨干培训基地”, 全力为客户提供金牌服务; 五是要强化服务文化建设, 以丰富多彩、形式多样的内容和形式缓解员工生活与工作方面的压力, 为员工营造温馨、快乐的“工作之家”提升员工满意度。

“五心”服务 力争金牌

2008年, 郑州移动“金牌服务, 满意100”活动提出了“五心”服务举措, 即“奥运服务全程创优, 为盛事添欢心”, “携手治理垃圾信息, 让消费更舒心”, “量身优选资费套餐, 让选择更省心”, “强化增值业务监督, 让使用更放心”, “广开便捷电子渠道, 让服务更贴心”。3月11日, 郑州市消协12315投诉指挥中心主任黄静介绍, 2006年郑州12315投诉中心接到有关郑州移动的投诉共187起, 2007年为143起, 今年, 郑州移动有关领导表示要把投诉降低到100次一下。虽然郑州移动用户在郑州排行第一, 但投诉量排名却很靠后。“五心”服务举措的提出,

将使郑州移动在已经形成的服务优势基础上, 服务质量实现进一步升级。

在“金牌服务, 满意100”活动中, 作为北京2008年奥运会合作伙伴, 郑州移动将以“更快、更高、更强”的奥运精神全面提升服务品质, 开展窗口服务规范提升行动, 制定清晰透明的服务流程和公正规范的服务协议, 建立健全服务质量管理体系, 规范经营服务各环节, 大力开展客户评议和意见征集活动, 全力保障客户权益; 向全社会发起“绿色通信环境, 你我共同营造”的倡议, 引导和鼓励广大客户通过10086999短信平台和10086人工服务等免费途径进行垃圾信息举报; 及时向社会发布垃圾信息举报案例, 帮助客户识别和妥善处理; 精简套餐种类, 优化套餐设计, 方便客户理解和比较; 开发资费导购工具, 帮助客户选择适合的资费; 定期评估所有增值业务提供商(SP)的诚信度和业务发展程度, 并通过门户网站予以公布, 让客户透明放心地消费; 建立自动拨测系统, 全面、定期拨测各项增值业务, 对发现的问题主动处理、及时防范; 加大网上营业厅、短信营业厅、掌上营业厅等电子渠道建设力度, 优化服务流程, 规范电子协议; 全面推出网上在线客服和网上缴费服务等。

同时, 为了贯彻“金牌服务 满意100”的服务理念, 切实执行“五心”服务举措, 郑州移动还将在企业内外开展一系列的主题活动, 为企业服务水平的提升营造良好的环境。在社会范围内, 郑州移动将针对消费者开展一系列的主题活动, 使企业更有效地了解客户需求, 拉近与消



郑州移动客服人员认真热情接待客户。



3·15期间, 郑州移动总经理李智为社社会监督员颁发证书。

费者之间的距离。郑州移动将以奥运精神阐释和倡导服务理念, 加强员工为客户提供金牌优质服务的意识, 公司全体员工都会参与其中, 全方位体验奥运“金牌服务”精神。

多措并举 承担责任

3月11日, 在郑州移动服务质量社会监督员座谈会上, 该公司的社会监督员侯勇说: “通过多年不懈的努力, 郑州移动真正做到了与客户同在。”社会监督员杜先生也表示: “郑州移动正以实际行动回报客户。”这两句评价, 是对郑州移动客服质量最好的褒奖。

2007年, 郑州移动的“总经理接待”活动共接待客户共2000余人, 收到客户意见建议1488条。今年, 郑州移动再次精心部署了2008年全年“总经理接待”活动, 每月一个活动主题, 配合主题设计不同的方案, 有效保障活动与客户、员工之间的良好互动, 提高内部管理效率, 增强客户对公司“关心客户”的有效感知。此外, 郑州移动针对“总经理接待”活动建立了监督跟踪机制, 针对客户提出的需求和问题一定有明确回复, 并将建设性的意见落实到实际工作中。

近日, 为全面提升客户感知, 加强与客户之间的良性互动, 建立健全服务质量管理体系, 郑州移动在自建营业厅内全面启动了“客户评价系统”。客户每次办理完业务以后客户手机会自动接收到短信评价提示, 客户可根据营业员的服务质量回复短信评价。后台可依据客户评价的高低, 进行详细地数据分析, 自动生成评价报表, 使抽象的服务变得显性化。据了解, 该系统推广运用不到20天, 共收到客户评价11.26万条, 客户满意度达到95.15%。“客户评价系统”的运用, 为创建“金牌服务”提供了重要的支撑和依据。

日前, 郑州移动还开展了“金牌服务满意100, 感恩回馈用心关怀”的主题服务活动, 以客户为导向, 促进企业与客户、员工之间的和谐互动。该公司希望通过丰富多彩的互动活动走进客户、走进员工, 将企业的感谢行动真正落实到每一位客户、每一位员工的心中。