

“双节”送温暖行动严寒中启动

1500万元专项资金助全省困难职工过年

本报讯(记者 王红)即日起,全省2010年“双节”送温暖行动全面展开,省总工会组织的慰问团将奔赴各地,走访慰问全省特困企业、困难职工、困难劳模和特困农民工,1500万元“双节”送温暖资金将全部用于困难职工和困难劳模的生活救助。

据统计,“双节”期间,省总工会计划下拨送温暖资金1500万元,用于全省困难职工和困难劳模的生活救助,加上前期下拨的5280万元帮扶资金,省总工会2009年全年用于帮扶的资金总额达到6780万元,创历年之首。

按照计划,今年全省“双节”送温暖活动将全面实施“14312”温暖行动,即实现全省工会投入送温暖帮扶资金1亿元以上,帮扶困难职工40万户,开展困难职工和农民工培训3万人,向困难职工和农民工送岗位1万个,大病救助2000人,要对特困企业、重大疾病职工家庭、特困单亲职工家庭、遭遇突发事件困难职工家庭及特困农民工逐一走访。

在此基础上,今年我省还将重点开展对4类特殊群体的走访慰问,其中包括:因下岗失业、大病、子女上学等特殊原因生活非常困难的职工;受国际金融危机冲击严重的行业和企业的困难职工、国企改革重组和关闭破产企业的困难职工、资源枯竭转型企业的困难



职工;因自然灾害、意外伤害等原因导致生活困难的职工;生活特别困难的农民工。

按照省总工会部署,春节前将确保全国劳模生活困难补贴、特殊困难帮扶金和春节慰问金及省部级劳模帮扶救助金全部送到每一位困难劳模手中。此外,“双节”期间,全省

各地工会组织的困难职工帮扶中心要备足帮扶资金和粮油、衣被等生活物品,保证做到困难职工随时求助、及时得到帮扶。

又讯(记者 梁晓 通讯员 梅喜光)昨日上午,郑州市红十字会“红十字博爱送万家”活动再次启动,价值20万元的1000个暖包,春

节前将发放到全市辖区困难群众手中。

此次“博爱送万家”活动为全市困难群众发放“红十字暖包”1000个,价值20万元。每个暖包由1床棉被、5公斤大米、10公斤面粉、5公斤食用油和5公斤饺子粉组成。市红十字会副会长张春香表示,这批物资将以最快的速度发放到郑州市所属县(市)区的困难群众家中,让困难群众过一个欢乐、祥和、温暖的春节。

据悉,郑州市红十字会“博爱送万家”活动已连续开展10年,每年都为弱势群体送去温暖。截至目前,“红十字博爱送万家”活动累计发放救助物资70万余元,受益家庭2万余户。

仪式上,“青少年大病救助基金”再次发放救助金,肖雷等10名贫困青少年大病患者每人获得3000元救助。“爱的十一元博爱救助金”为李爱群等10名特困出租车司机发放救助金共9500元。

市领导雷志、刘东、党善选出席启动仪式,并为困难群众代表发放大暖包。

图为昨日市红十字会向贫困居民发放救助金和棉被、粮油等物品。

本报记者 丁友明 摄

烧伤男孩最新状况

雪洋再次手术成功

本报讯(记者 王影)你还记得吗?2008年平安夜,3岁半的小男孩雪洋,因严重烧伤被父亲遗弃在郑州市第一人民医院,在众多爱心人士帮助下,小雪洋闯过两道“鬼门关”,成功进行了植皮手术(本报曾进行报道)。昨日10时,小雪洋又一次被推进手术室,成功完成肛门再造手术。

上午9时45分,郑州丰益肛肠医院的手术室内,挤满了给小雪洋送祝福的爱心市民,躺在病床上的小雪洋,一脸灿烂的笑容,临近手术室的一刻,还不忘对爱心妈妈李志平撒娇:“妈妈,我要吃红烧肉。”“孩子,乖,等你手术结束了,妈妈给你做红烧肉。”李志平噙着泪说道。看着小雪洋被推进手术室,李志平的泪水夺眶而出,她告诉记者,这一年来,她一直和孩子生活在一起。一年前,小雪洋虽然进行植皮手术,挽救了生命,但是由于烧伤严重,肛门部位遭到破坏,排泄无法控制,顺肠道外流,小雪洋一直靠流食维持生命。

昨日,在手术进行的同时,不少爱心人士踊跃为小雪洋捐款,仅1个小时,募集捐款1900元。为小雪洋提供免费救助的郑州丰益肛肠医院再捐款1000元,还送上鲜花、书包和新衣服。

捡个钱包内有身份证

看着脸熟找到失主

本报讯(记者 孟斌 通讯员 王晓龙)前不久,家住东经济技术开发区格林小区的张先生,把钱包落在公交车上,没想到昨日在乘坐公交车的时候,被捡到钱包的公交车长认了出来,并物归原主。

去年12月22日17时20分,张先生在农业路东风路乘123路公交车,至第六大街经南二路站下车,中途不慎将钱包丢失,里面有张先生和爱人的身份证、银行卡、医保卡等,发现钱包丢失后张先生十分焦急,多方努力也未能找回。当日,123路车长周善岭在打扫车厢卫生的时候,拾到一个钱包,他立即上交公司。

随后,周善岭分别在去年12月28日、31日开车途中,两次发现有个乘客脸熟,但是就是想不起来在哪儿见过。昨日,当该乘客再次从农业路东风路乘周善岭的车时,周善岭终于想起他的长相和自己捡到钱包中身份证上的照片很相似,周善岭当即询问,得知该乘客正是钱包的主人张先生。

钱包失而复得,张先生非常高兴,特意写了一封感谢信,表达对周善岭的浓浓谢意。

这个报亭占了人行道

能否挪挪地儿

本报讯(记者 栾月琳 文/图)家住金水区俭学街的读者王先生,杜先生联名给本报热线写信,反映在俭学街与文化路交叉口西南角处有一家报亭,长期占用人行道,致使俭学街南侧的人行道到此路口被完全堵死,引发不少交通事故,希望有关部门把这个报亭挪挪地儿。

记者昨日上午到现场查看,发现该报亭坐南朝北设在人行道上,背后紧靠郑州九中后围墙,不仅将人行道完全堵死,而且前面紧邻刚刚拓宽且并不宽敞的自行车道。每有市民来此买报,就要站在自行车道上,造成自行车道阻塞。

附近居民反映,这个报亭已存在多年。前几年俭学街拓宽,这个设在路口的报亭只是稍稍后撤一

点,但仍然“坚守”在这个路口,加之路口处有几根没有及时移除的通讯线杆,使得原本已经拓宽的俭学街,根本没有发挥出畅通交通的应有作用。

两位读者在来信中提到:俭学街与文化路交叉口的周边有文化路一小、郑州九中、省实验中学、省警察学校等七八所学校。由于人行道被占用,每当上学、放学之际,横过马路的学生不得不与机动车争道,导致经常发生交通事故。

记者看到,该报亭上有“中国邮政”字样,报亭编号为“ZZ0243”,显然是邮政部门统一建造并且管理的报亭。既然影响了交通,负有管理职责的邮政部门和城管部门是否应该考虑将该报亭挪挪位置?



回眸2009·郑州移动3G元年系列报道之三

聚力3G 服务为先

本报记者 赵义文 宋笑琳 图

12月14日,郑州移动“便捷服务 满意100”服务体验周启动。这个体验周是对2009年郑州移动服务内容和质量的一次全面检阅。透过这次活动,我们可以看到,从优化服务内容、提高服务素质,到落实监督,移动正全面打造着领先的服务优势。

业内人士指出,3G时代是存量市场的竞争时代,根植于用户之上的服务就是企业的核心竞争力。2009年,以用户为服务准则的中国移动,正引发着一场电信行业脱胎换骨的服务革命。

满意100:服务十年如一

移动总经理贾大春说。

G3专席:服务与时俱进

2009年是3G元年,融合化、宽带化、移动化的3G技术日益融入用户日常的生活、工作、学习中。2009年,郑州移动不断从客户需求、照顾客户感知,切实落实集团“便捷服务、满意100”和“G3服务关怀计划”,不断在服务方面进行创新,客户对G3的满意度不断上升,创造了一个激流勇进的榜样。

TD建设、运营及发展的初期,网络服务、终端及产品尚不成熟完善的现状,必然导致不少客户使用G3服务时会产生与使用2G服务感知上的落差,引发客户对G3服务的不信任。为提升客户对G3服务的感知,借鉴国外运营商的先进经验和优秀做法,9月份开始,郑州移动启动了“G3服务关怀计划”。现在你进入郑州移动的营业厅,就会看到G3服务专席,有关移动3G的服务、资费及办理等问题,在这里都有专人给予解答和办理。据了解,郑州移动是“G3服务关怀计划”的试点单位。

据悉,“G3服务关怀计划”重点实施4项G3服务关怀措施,除了常用的致歉、安抚外,在的确给客户带来不便或者损失的情况下,真正给予客户有效的补偿和服务。例如,在G3网络质量、终端质量、费用争议以及人工或系统差错4个方面,给予通话时长、数据流量或通信费等一次性赠送补偿;提供绿色通道服务,免费软件升级、送电池或配件和免费备机服务等;选择一次性赠送和错收费用双倍返还;除了快速查证处理,快速纠错外,还可进行一次性赠送。对超出套餐部分折成合适档的套餐收费或免收未及提醒的上网流量。如果客户未开通500元停机保障措施,主动推荐其开通此功能。

2009年,郑州移动还成立了“移动之家”俱乐部。通过俱乐部,会员不但切实的享有优先获知、免费体验、直接监督、反馈建议中国移动各类新业务和服务权益,还切实享有优先获得各类免费套餐包等大量回馈服务的权益。而12月14日启动的“便捷服务 满意100”服务体验周,其最重要的参与者就是“移动之家”俱乐部会员。

产品专属:服务铸造品牌

2009年7月5日,郑州移动启动了“卓越文化工程”,这一工程包括卓越案例、卓越格言、卓越员工、卓越班组、卓越部门、卓越绽放等内容,时间会一直持续到2011年4月。

这是郑州移动为提升服务所作艰苦努力的一个缩影。这些我们往往看不到的努力,才打造了“移动服务”这一卓越品牌。

10月底,郑州移动推出了“服务产品”,让全球通、神州行和动感地带每个品牌的用户都有了合适的服务产品。这一举措,被视为通信业服务品牌化的重要标志。据悉,今后,郑州移动每推出一项新业务产品,都会相应地推出一项服务产品。

据了解,“服务产品”细分为普通服务、品牌专属服务、订制服务三类。这些“服务产品”是根据客户不同偏好、不同品牌属性,为客户提供的相应“服务产品”。可以说,每个品牌的客户都可以找到适合自己的、能满足自己需求的服务。

“您已定制中国移动公司河南手机报早报业务,信息费3.00元/月……”定制手机报后,市民李女士收到了10086的这样一条短信。据介绍,这属于“普通服务”的一种,该服务共有八种,包括优惠到账提醒、话费失效前提醒、预存月租到期提醒、客户缴费到账提醒、转套餐提醒、开通和取消业务提醒、套餐超量提醒和停机前提醒。

“尊敬的全球通客户您好,您手机上网使用的是奥运88元包月套餐,目前已经超出包月费用,请您酌情使用。”这样的短信来自移动的订制类服务。订制服务包含7种:套餐用量不足提醒、通话清单订制、绿色账单订制、话费查询订制、省钱提醒、粉碎清单订制、费用异常波动提醒。

品牌专属服务,是指客户按照归属品牌应当享有的个性化服务,分全球通VIP服务、全球通服务、动感地带服务三类,其中包括积分兑换在内的多项服务都会专属化地提供给消费者。

2009年,郑州移动还举行了服务明星进校园、“总经理倾听客户心声”等活动,同时还通过网站专区、短信反馈、营业厅征集等多渠道征集意见,征集客户对网络覆盖、各类新业务、渠道服务等各环节的意见和建议。

3G时代,服务制胜。据中消协的近期调查数据显示,中国移动的整体客户满意度水平居各运营商之首。2009年,郑州移动在提升网络质量的同时也延伸着服务的内涵,并为最终营造和谐满意的通信消费环境而不懈努力。



党报热线
帮你问问 为你跑腿 替你办事
热线电话: 67655555
10661883513 (移动联通)
10621883513 (电信)
发短信至: 10661883513



2009年是郑州移动成立的第十个年头,移动服务也走过了十年。十年,在历史的年轮里不过是短短一瞬,而十年如一日的坚持已经足以打造一个屹立不倒的传奇。郑州移动一位负责人表示,几年前,每年接到投诉上万起。今天,郑州移动的客户量由1999年的30多万变成了600多万,增长了20倍,而投诉量却在大幅度下降。“如今,我们的服务标准被称为‘移动标准’,为带动服务行业整体的服务水平进行了探索,也做出了积极的贡献。”郑州移动总经理贾大春说。

十年来,郑州移动提升服务品质的脚步从未停歇,以不断满足用户服务为基本导向,从业务应用、服务管理、服务监督等各方面,全方位的提升信息服务的广度和深度,带领城市和消费者不断迈向高效、便捷、时尚的移动信息化时代。

1999年,郑州移动提出了“沟通从心开始”,服务创新就此起步;2000年,郑州移动将服务作为“生命线工程”;2001年,郑州移动全面开展“创新服务”,把客户满意度列为经营考核的重要指标,初步建立起了服务监督和考核机制,加强了对客户服务相关指标的考核权重;2002年,首创领先服务,成就“金牌管家”。2006年7月20日,首次推出“满意100”客户互动和服务提升系列活动,有效解决信息费误差、电信卡余额、合同协议等客户关心的焦点问题,同时加大对SP服务的监督管理。2007年,向社会公开八项服务承诺,树立诚信里程碑,让客户消费公平、透明。2008年推出“五心”服务,营造和谐通信,打造金牌服务,在践行“最先进的技术、最丰富的业务、最周到的服务”的奥运服务承诺的同时,提升服务品质,夺得客户“满意100”的服务金牌。2009年3·15前夕,郑州移动正式启动“便捷服务、满意100”主题服务活动,并推出六项便捷服务举措。

十年来,郑州移动不断创新服务手段,从一般服务到个性化服务,从被动受理到主动服务,从简单服务到电子化服务,实现了业务的多元化、服务的多层次化,特别是充分借助全球通VIP俱乐部和满意100这样的服务文化载体,提出了领先的思路和服务标准。郑州移动已把服务融入企业文化,视为核心竞争力。郑州