

人车抢道“添堵” 过街咱走天桥

——本报记者兵分六路上街引导市民安全出行

统筹 裴其娟
采访 卢文军 孟斌 侯爱敏 马晓鹏 石明顺 实习生 张圆圆 宁甜
摄影 丁友明 李利强

本报与市文明办、团市委联合开展的“文明出行请走天桥”现场引导活动昨日举行。下午1时30分至2时30分,本报记者兵分六路,与郑州牧专食品工程系、交警九大队的67名志愿者手持引导牌,散发倡议书,引导市民走天桥。活动得到市民的热烈响应,通过引导,选择走天桥过街道的市民明显增多,翻越护栏、横穿马路的不文明现象明显减少。

“中央文明办正在实施文明交通行动计划,我市也在争创全国文明城市,打造畅通郑州。开展这样的活动,就是要用志愿者的言行影响身边的人,自觉走天桥,让过街走天桥成为郑州的时尚,让市民的文明素质进一步提升。”市文明办副主任邓智柏说。

建议设置长久性引导标志

地点:棉纺路嵩山路口天桥

数据统计:记者和郑州牧专食品工程系12名志愿者、交警九大队4名交警兵分两路劝导行人,有55人看到引导牌后自觉走天桥,有12人经过志愿者劝说也愿意走天桥,有21人执意走斑马线。

记者观察:棉纺路与嵩山路口人行天桥位于十字路口斑马线上方,一头连着丹尼斯大厦,另一头连着棉纺路不少高层住宅小区,目的是

为了分流过街人群,减少地面交通压力。记者发现,东西方向过马路的人不少,但走天桥的只有三五人。一些市民认为桥口离十字路口较远,路面有斑马线可走。

市民建议:天桥设计上应该更加人性化,桥别太陡、太长。建议发挥交通协管员的作用,由他们来引导市民走天桥,并设置一些长久性的引导标志。



昨日,志愿者小分队头戴小红帽,在花园路动物园门口,引导市民过街走天桥,并发放倡议书。

图省力不走天桥者还不少

地点:人民路太康路口天桥

数据统计:10名志愿者分成4组,分布在交叉口的四个方位。据不完全统计,主动走天桥的有150人,经劝导而走天桥的有31人,不听劝导的达到467人。

记者观察:该天桥没有形成“回路”,只有一半供行人选择是否走天桥。行人从东北角到西北角(双向)和西北角到东南角(双向)只能走人行横道。同时记者还发现,偌长的

一段天桥,仅百盛广场到光彩市场一小段利用率相对较高。志愿者许超告诉记者,即使利用率高的这一段,走天桥的情况也不是十分乐观。一位市民在被劝导时这样说:“这么多人都不走天桥,你管我干啥?”

市民建议:通过一些鲜活的事例教育市民,比如不走天桥造成交通事故等,以期引起他们思想上的重视。

道路封闭市民自觉走天桥

地点:市动物园门口天桥

数据统计:记者和郑州牧专11名志愿者树立引导牌,发放倡议书,引导行人过天桥。1小时内,共有389名行人过天桥,无一翻越花园路上的护栏。

记者观察:这个路口真正实现了人车分流,各行其道。天桥

下,花园路上的车辆川流不息,秩序井然,由于市动物园门口的过街通道已经被护栏完全封闭,道路两边的行人都能自觉地上上下下过天桥,没有人冒险翻越花园路的防护栏,原来那种人车混行、道路拥堵的局面再也

不到了。
市民建议:天桥的造型可以更优美,将天桥设计成为展示一个城市文化的长廊,具体一点说,天桥上应建顶棚,匝道上应建斜坡,有条件的天桥可以建一个简易公厕。针对天桥的建设和管理,不少市民认为,在哪些地方建天桥,应该多征求市民的建议和意见,天桥使用后要加强日常维护。

缺少自行车道困住市民

地点:花园路水校(融元广场)天桥

数据统计:10名志愿者分成3组,分布在天桥下以及鑫苑路口两侧。几乎所有行人都主动走天桥,经劝导而走天桥的有30人,不听劝导的有6人。

记者观察:天桥上行人如织,几乎没有行人翻越护栏。

在距天桥200米左右的鑫苑路口,过街天桥建成后,原来穿越花园路的人行路口已经封闭,仍有不少行人翻越护栏,在短短的1个小时内,交通协管员和志愿者就劝阻了近30名欲翻越护栏的行人。

市民建议:这座天桥的设计存在一定缺陷。没有设计自行车、电动车道,困住不少骑车市民。天桥两侧路口太少,从东风路到广电南路近两站路之间都没有出口。天桥太高也是许多行人不愿走的原因,记者测算了一下,这座天桥一边就有61级台阶,一上一下就是120多级,而这里又临近北站,有些过路人携带行李,望桥却步,直接“跨栏”。

文明出行还需意识培养

地点:大学路郑大东门天桥

数据统计:下午1时30分至2时30分,共有323人通过天桥过马路;有40人欲从斑马线通过,经过引导改走天桥;有12人不听劝导执意走马路。

记者观察:通过观察与走访了解,记者感到文明郑州的创建首先是思想意识的问题。谈到对郑州新建天桥的看法,一位大学教授说:“对于郑州新建的天

桥,大多数群众是满意的。但是一定要做好论证,哪些地方该建,哪些地方不该建,应做好充分调研。”
市民建议:政府应加大过街行走天桥的宣传力度,倡导市民树立文明交通意识,培养文明交通习惯,除了在单位和社区宣传外,还要在天桥路口设置人行标志。

大商新玛特郑州金博大店
活动时间:3月12日-3月14日
每日必奖5名幸运顾客
爱在白色情人节
普吉岛双飞甜蜜游
更多活动信息详见店内海报
百货服饰7折起
顾客现金购物满额,即有机会抽取普吉岛双飞游
谱写浪漫之礼
2010新款时尚家居生活超值礼
儒雅绅士西服季
50元现金当100花 购物满额级数赠
美满久久 顾客现金购物满199元,即可办理金博大白金卡一张
咨询热线:800-883-6661 会员热线:0371-69322200 团购热线:0371-69322088

郑州移动金牌服务档案之三



总共六名员工,却要服务近3万移动用户,60多家集团客户,32个行政村,登封移动大金店营业部承担着非常繁重的任务,就在这种情况下,他们做出了让人敬佩的成绩。

近日,他们又获得了新的荣誉,在全省民主评议政风行风评议中被授予“2009年度群众满意的基层站所”称号。登封移动大金店营业部主任王闪闪表示,没有想到会从郑州移动200个营业厅中脱颖而出,“很意外,很欣慰,虽然过去一年员工们比较累,但这种付出很值得。”

有一组数据可以为之证明,2009年登封移动大金店营业部的员工们服务群众3.2万多人次,32个行政村都印满了他们奔走的足迹,每个村都有一个移动代办点,连续两年成绩名列登封全区第一,包月用户签约率达到了100%,中高端客户签约率达95%。几年来,登封移动大金店营业部多名员工被评为“文明员工称号”、“星级营业员称号”等。2009年该部员工高洁、张惠芳分别被郑州移动授予“三星级营业员”、“四星级营业员”称号。

王闪闪说:“一直以来,我们员工都是把客户当成亲人、朋友来看的。”

有点累,但我们很欣慰

——记登封移动大金店营业部

本报记者 赵巍

廉洁自律 文明从业 严格履行公司各项廉政规定

2009年,登封移动大金店营业部秉承“正德厚生、臻于至善”的核心价值观,以新农村建设为契机,以客户的满意为目标,依托大金店镇人口众多、企业众多的资源优势,不断提升队伍素质,积极拓展农村市场,服务广大农民群众,得到了众多客户的赞誉。

2009年年初,登封移动大金店营业部就与郑州移动签订了党风廉政建设目标责任书,在平时的工作中,每个人严格自我要求,认真落实廉政建设责任制,自觉遵守公司的各项廉政规定,绝不越雷池一步;根据公司的统一安排,营业部主任和全体员工都签订了“五条禁令”责任书,在实际工作中,他们严格执行“五条禁令”,不该泄露的客户资料决不泄露,不该办理的业务决不办理,切实维护客户的合法权益;在班级管理上,采用民主、节约的原则,每笔支出前要征集员工的意见,月例会中,营业部主任及时把班费支出情况列出明细,向大家作以说明;在平时的学习中,除了业务知识学习外,还加强政治理论、法律法规、服务“三农”政策等方面的学习,不断提高自身整体素质。

大金店营业部狠抓服务政策落实,做到奖罚分明。在各项服务政策落实过程中,结合营业部实际,制订奖罚政策,对于服务方面成绩比较突出的及时予以表彰奖励,对于服务意识不强、在明察暗访期间被通报扣分的给予一定的

处罚。通过奖罚政策,大大激发了员工们的服务热情。

环境优美 服务优质 真正让用户感到家的温馨

宽敞明亮的营业厅,整齐摆放的便民设施,温暖可人的笑容,登封移动大金店营业部为移动用户用心营造了一个良好的服务环境。2009年,大金店营业部进行了重新装修。装修后面积比原来宽敞了许多,营业厅在设施布置上更加便民化。厅内辟设休息区,配有饮水机、吧椅、阅读架等便民设施,业务流程规范和服务承诺等内容也公诸于墙上,接受群众的监督。

同时,大金店营业部也在竭力提升服务质量。营业部装修期间,在做好经营工作的同时,他们还抽取一部分精力投入到提升员工业务技能和服务水平上,通过服务礼仪培训、业务流程演示、业务交流等多种方式,使员工的言谈举止更加得体,业务流程更加熟练,工作质量和工作效率明显提高。

在现场管理方面,大金店营业部认真落实“六声服务”政策和八项服务承诺。在日常管理中,营业部主任坚持每小时到营业厅现场巡查一次,及时发现并解决各类问题,及时答复客户在留言簿上提出的意见。员工们爱岗敬业,恪尽职守,能够按照“六声服务”(来有迎声、去有送声、问有答声、得到方便有谢声、服务不周有歉声、唱收唱付声)的要求,认真接待客户,主动介绍业务,耐心解释

客户提出的问题。对于老、弱、病、残等行动不方便客户,营业部实施首问负责制,一站服务到底,此外营业厅还为特殊客户群体开通了绿色通道。针对个别有业务需求且不能及时到营业部办理业务的客户,营业部便上门服务,此举得到了客户的广泛赞誉。王闪闪笑称:“我们的六声服务是‘改进版’的,算是我们的工作特色之一。”

在自身做好工作的同时,大金店营业部还广泛征集客户意见,及时改进服务短板。为了切实改进服务短板,通过在营业厅放置客户意见簿,公开投诉服务热线电话,积极听取客户的意见和建议;对于大众客户,营业部挑出具有代表性的客户,通过电话回访的形式征集意见和建议;对于集团客户,每逢重大节日期间,营业部还亲自走访慰问,并征集意见和建议。

团结互助 努力拼搏 服务质量获得客户肯定

虽然只有六个人,这也是一个小集体。登封移动大金店营业部鼓励员工树立大局意识、合作意识、奉献意识,使业务水平高的与业务水平相对较低的结成帮扶对子,形成了互帮互助的氛围;在早班会和晚班会时,选出业务水平高的员工为大家讲授工作经验,大家共同学习,共同提高;在生活过程中,员工们也能相互帮助,使每位员工都感到班组家庭的温暖。

V网是移动大客户集团的内部优惠网,网内号码间

通话可以享受话费优惠,而村级V网更是给普通群众带去了不少实惠。2009年,登封移动大金店营业部的村级V网取得了让人惊艳的成绩,这是靠他们一双双脚跑出来的。在一个村的村级V网办理过程中,该营业部员工曾上门8次找村领导协调此事,最终以真诚打动了村领导,使得该村的V网工作得以顺利开展。在集团业务办理时,由于大金店镇企业比较多,员工们在没有任何交通工具的情况下,凭着双脚一个挨一个企业地去做,有时一个企业要跑上几次,有时吃了闭门羹,有时连鞋都磨破了,也从没有气馁过。王闪闪说,她自己经常一周起码两天往村里跑。该部员工发扬了拼搏精神,也干出了一流业绩,32个行政村每个村都有一个移动代办点,集团签约率达到95%。

在这个对信息化需求不断增高的时代,同时还要求高质量服务竞争的社交大环境中,登封移动大金店营业部员工不断努力拼搏、开拓创新,一直以高质量、严要求来规范自己,力争在追求客户满意的基础上继续增加个性化服务和人性化服务,给客户留下难忘的愉悦和亲密的互动。这份努力也获得了肯定,许多用户都和她们结成了朋友,不时会过去探望。

成绩属于过去,拼搏才能获得将来。王闪闪谦虚地表示,大金店营业部虽然取得了一些成绩,但与上级公司和群众的要求还是有一定差距的。在以后的工作中,他们将进一步总结经验,发挥优势,精心服务,努力拼搏,为不断追求客户的满意做出应有的努力,“更重要的是,我们会一如既往,把客户当成亲人和朋友看待。”