

本报讯(记者 王文霞 卢文军 通讯员 张竣)今日中午起,我市供热工作将逐步降温停运,至此,2009~2010 冬季供热圆满结束。

来自省气象台的天气消息,未来一周,我省基本无冷空气影响,我市将迎来和煦的春风和阳光,气温将回升至17℃左右,日均温度多在10℃以上。随着冷空气减弱东移,冷暖的战事稍歇,为

此,郑州市热力总公司决定正常停暖。2009~2010 冬季供热,市热力总公司按照“供热暖身,服务暖心”的理念,扎扎实实做好供热运行组织准备和日常管理工作,不仅及时应对了今冬供热前夕的剧烈降温,提前启动供热,而且在气温持续严寒的情况下,供热质量、服务质量都有了新的提高。和上年相比,在日平均气温比去年低2.11℃的不利情

况下,实现了供热指标的全面提升,用户反映暖气不热的电话下降幅度25.0%,用户测温合格率提高至99.5%,回访用户满意率由93.2%升至97%。

同时,热力公司再次提醒用户,不要私改暖气设施,以免出现故障。新增用户尽早办理施工、验收等有关手续,以免影响下个采暖期用热。

2010年3月15日 星期一

责编 高宏宇 编辑 张丽霞 校对 刘玉娟  
电话 67655637  
E-mail:zzrbdsxw@163.com

5

### 都市新闻

ZHENGZHOU DAILY CITY NEWS

# 南阳路等 21 条道路近期改造

## 其中南阳路文化路规划红线宽度 50 米

本报讯(记者 裴其娟 实习生 张园园)昨日,市政工程建设中心在市规划局公示了 21 条道路的改造规划。规划结束后,将由郑州市城乡规划组织局组织实施。

改造主次道路和支路 11 条:南阳路(金水路一北三环),全长 6173 米,现状道路红线宽度 35 米,规划为城市主干道,红线宽度为 50 米。

文化路(金水路一北三环)全长 5096 米,现状道路红线宽度为 35 米,规划为城市主干道,红线宽度 50 米。

红专路(南阳路—龙子湖外环路),现状道路红线宽度 25 米,本次规划对红专路进行打通和拓宽改造,红专路现状向东接至中州大道,规划红专路向东延伸,下穿中州大道后,接龙子湖外环路。红专路现状向西至丰乐路,规划红专路向西延伸,接至南阳路。

工人路(建设路—陇海路)全长约 2101 米,规划红线宽度 40 米,除于碧城中村拆迁段

外,其他部分近期按 30 米红线宽度实施。为避免部分高层建筑拆迁,部分路段采取了压缩非机动车道的措施,原则上,在保证人行道宽度不小于 1 米的情况下,占压近期实施线的建筑可暂不拆迁。

合作路(陇海铁路—金水路)规划为城市支路,陇海铁路至合作路段规划红线宽度 15 米,合作路至金水路段规划红线宽度 20 米,同步实施拆迁临街建筑和杆线入地。

劳动路(北三环—红专路)全长 3998 米,规划为城市主干路,劳动路(北三环—东风路)段规划红线宽度 45 米;劳动路(东风路—红专路)段规划红线宽度 35 米。

支路路(南阳路—丰乐路)规划红线宽度 30 米。俭学街(文化路—文博西路),规划道路红线宽度为 25 米。

经二路(红专路—丰产路)规划道路红线宽度为 20 米。

林科路(政七街—经三路)规划道路红线宽度为 20 米。

沈庄北路(东明路—未来大道)规划道路红线宽度为 20 米。

改造背街小巷 10 条:文博西路(农业路—农科路)规划道路红线宽度 25 米。

文博东路(农业路—农科路)规划道路红线宽度 25 米。

博颂路(南阳路—丰乐路)为城市支路,全长 324.38 米,规划道路红线宽度 20 米,现状已打通,车行道为 7 米,规划拓宽为 13 米。

东里路(紫荆山路—城东路)为城市支路,全长 865 米,现状已打通,车行道宽 9 米,规划车行道保持不变,规划道路两侧各增加 2.5 米慢车道。

政七街(农业路—黄河路)为城市支路,全长为 13163 米,现状已打通,车行道为 7 米。近期农业路至丰产路段车行道拓宽为 15 米。丰产

路至黄河路现状横断面保持不变。

互助路(文化宫路—嵩山南路)规划为城市东西向支路,文化宫路至工人路规划红线宽度 20 米,现状车行道宽 7 米,规划拓宽为 11 米。工人路至嵩山南路规划红线宽度 25 米,现状道路断面已按规划形成,改造工作主要对道路路面、步道进行完善。

政通路(兴华南街—大学路)规划为城市东西向支路,兴华南街至兑周路段红线宽度 20 米,规划道路断面保持现状不变。兑周路至大学南路段规划红线宽度 30 米。

百花路(中原路—建设路)规划道路红线宽度 20 米,现状全段已打通。

东三马路(齐家门—南关街)路段总长 902 米,规划为城市东西向支路,规划红线宽度 20 米。

管城街(南城路—陇海东路)规划为城市南北向支路,南城路至东西大街规划红线宽度 25 米。东西大街至陇海东路规划红线宽度 25 米。

## 掘路手续今起恢复办理 无证破路最高罚两万

本报讯(记者 裴其娟 通讯员 任晓笑)记者昨日从市市政工程管理处市政设施监理所了解到,从今天起,郑州市区道路掘路施工在从严把关的原则上,恢复办理审批手续。

根据规定,掘路城市道路实行计划管理,每年 11 月中旬至次年 3 月中旬期间和法定节日、全市性重大活动的前 15 日后 5 日内,禁止掘路;新建、扩建、改建的城市道路交付使用后 5 年内不得挖掘。因特殊情况需掘路的,须提出掘路计划,报经市或区政府批准,到市政、公安交通管理部门办理审批手续。

对于已经通过审批的工程,施工单位必须严格按照相关规定,围挡作业,并保持施工现场整洁有序,防止安全事故的发生。市政设施监理所监察大队将对施工情况进行 24 小时跟踪监管,严厉查处各类违章行为。同时,将对无证破路行为处以每平方米 30 元~100 元罚款,最高罚款额可达两万元。

市民若发现有私自破路和不文明施工现象,可以拨打市政设施监理所“立刻办”指挥中心的投诉电话 60997377 进行举报。

### 图说新闻



昨日凌晨,伊河路上一个公用 IC 卡电话亭发生火灾,中原消防中队的消防队员接警后迅速赶到现场将火扑灭,电话亭被烧得面目全非,令人痛心。  
本报记者 陈亚洲 摄

### 婚纱艺术电影 新人主持婚礼

## 绿城上演“婚礼秀”

本报讯(记者 李娜 李焱焱)这边有婚纱艺术电影,那边新郎自己主持婚礼……13 日,我省 2010 年婚庆发展趋势展示会在英协剧院上演(如图),通过来自全省各地的婚庆公司的展示,呈现给人们各种新颖形式的婚礼。

“让自己的婚纱动起来”……在演示现场,一场“婚纱艺术电影”吸引众人的目光:和传统展示新人婚纱照有所区别,婚纱艺术电影以动态的形式向众人展示新郎新娘的形象。据介绍,婚纱电影的拍摄有导演、摄影师、

监制等专业队伍,还会根据每对新人相知、相恋的过程设计脚本,由新人自己演绎。新人只需要按照导演要求摆出不同造型,后期将有电脑合成 3D 效果。另外,一场新郎自己主持的婚礼也吸引不少目光,新郎用歌唱和表白的方式展示两个人相知相恋的整个过程。

“随着人们对于婚庆的重视,个性化凸显将成为婚庆未来发展趋势。”河南省婚庆协会会长张素莹认为,个性化婚礼将成为今后婚礼的主流形式。



## 郑州移动金牌服务档案之四



“微笑是上帝送给人们最好的礼物,它能敲开每扇紧闭的心门,人们的笑容将是解决问题的最好的方法。”这是郑州移动上街分公司淮阳路营业厅的员工们时刻铭记在心的一句话。

这句话给他们的工作带来了巨大的动力,温馨的微笑、周到的服务也因此成为他们的标识,客户评价满意率一直保持在 98% 以上,2009 年下半年更是满意率达到 100%,连续被评为“先进班组”。日前,郑州移动上街分公司淮阳路营业厅再获殊荣,被河南省纠风办评为“群众满意基层站所”,成为河南通信行业的服务榜样。

### 每一个营业厅都代表移动形象

每一个营业厅都代表移动的企业形象,这句话在郑州移动上街分公司淮阳路营业厅的员工心中扎下了根,他们都把自己当做体现移动人精神面貌与综合素质的“窗口”。

“您好!欢迎光临!”、“您好!交费了吗?您请坐,请报号码……”一句句简单、朴素的话语,却包含着对客户真诚与关爱。淮阳路营业厅的员工每天面对众多的客户,要做到对每一位客户都态度热情、和蔼、耐心,办理业务快速、准确。这就要求他们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户,热情服务于每一位客户。

为了更好地服务于客户,淮阳路营业厅制定了内部管理营业厅考核办法,做到纪律严明。通过“班务公开化、全体员工参与管理、班前动员、班后总结”等措施优化营业厅管理制定,定期开展公司政策及业务学习,积极建设学习型团队文化,使服务文化在大家心中生根发芽。

为了使业务办理更加高效、准确,节省客户的时间,淮阳路营业厅的员工们在为客户服务时,时间全都掌握在 6 分钟以内,减少了客户排队等候时长。在客户排队等候时,导购员还会上前为客户介绍移动公司近期的优惠活动,这样一来,既让客户了解并参与优惠活动提升营销指标,又缓解了客户等待时不耐烦情绪。

淮阳路营业厅时刻都在关注营业厅的各种自助设备是否能正常运行,环境是否整洁,尽力为客户提供优美的服务环境。在客户休息区和业务受理区都摆放一些绿色植物,当客户走进营业厅时就像回到自己的家一样整洁、舒适。

努力也换来了回报,淮阳路营业厅客户评价一直在郑州移动名列前茅,客户评价满意率一直保持在 98% 以上,2009 年下半年连续达到了 100%,这和营业员为客户认真、耐心、热情为客户服务是分不开的。处理客户投诉方面该营业厅坚持遵循首问负责制,绝不推诿、扯皮,熟练掌握投诉处理技巧,提高客户感知,坚持“先处理情感,后处理事件”,将投诉消灭在萌芽状态,让客户满意而去。长期以来的耐心、真诚让他们屡屡赢得客户的好评。在郑州移动多次的调查回访中,该营业厅的满意率均为 100%,连续半年未产生任何一起服务质量类投诉。

### 每一次服务都想客户所想

郑州移动上街分公司淮阳路营业厅一直致力于为客户提供优质的服务,狠抓服务流程规范落实,提高客户服务质量。在 2008 年度工作中,该营业厅被评为“先进班组”荣誉称号。“急客户之所急,想客户之所想”成了他们为客户服务的“天条”。

淮阳路营业厅员工们坚持将客户感知放在第一位,不惜加班加点为客户解决困难。一天正值中午交接班时,大家都办好交接手续正准备回家,这时营业厅来了一位“特殊”的顾客。营业员起身站立礼貌地跟客户打招呼,不过这个“傲慢”的阿姨却不理不睬,而且东张西望走到前台,掏出了手机,最后又唧唧呀呀地比划起来。原来她是一位聋哑人,由于自己身上的缺陷,她表达不清楚想要做什么。凭职业经验,营业员判断这位阿姨应该是要来缴费的。营业员与其打起了手势,从手机上得知用户的手机号码,经过前台查询用户号码户状态是处于欠费状态。办理业务需要用户出示证件,可阿姨听不见,营业员就耐心地用书写的方式跟她沟通,可遗憾的是这位阿姨也看不懂。这可把大家急坏了,怎么办?最后营业员灵机一动从口袋里掏出了自己的身份证,阿姨好像一下子就明白了,也拿出了自己的身份证,最后营业员帮助她把手机号码做了开机、缴费,拨测可以正常使用,并将手机错误的号码调整好才交到她手中。这位阿姨要离开前,指着淮阳路营业厅柜台后面背景墙上中国移动的标志竖起大拇指,微笑着连连点头。

真诚的服务赢得了用户的信任。淮阳路营业厅地处铝厂居民区,经常办理业务的客户都是附近社区的居民,相对来说也比较稳定,由于营业厅员工耐心、细致地

为每一位客户排忧解难,经常来的客户都和她们成了熟人,有时即使不办理业务路过营业厅门口也会进来打个招呼,拿几张宣传单再走。

有些用户更是和淮阳路营业厅的员工成了朋友。该营业厅被评为 2009 年度服务明星的蒋静讲了这样一件事,一次休息,她和同事在街上遇到了一位经常到营业厅办业务的用户,他见到蒋静就着急地说:“我现在有点急事,你能去帮我交 100 元话费吗?”说完,把钱给了蒋静就走了。蒋静二话没说,马上到营业厅帮用户交了这 100 元话费。从那以后,这位用户每次到营业厅办理业务,都要专门到蒋静所在的柜台,打个招呼,聊聊天。蒋静充满感慨地表示:“现在的我虽忙碌,却在工作中赢得了客户的信任,我很快乐,也很满足。”

虽然取得了优秀的业绩,但淮阳路营业厅的员工不会停步于现在的业绩。该营业厅主任张杏表示,他们的工作方式仍然存在不足,以后改变在营业厅服务客户的单一方式,走到客户“身边”去。营业厅所处居民区,周边许多潜在客户等待挖掘。在今后的工作中,他们会经常走入附近的社区、家属院,让那些很少到营业厅的居民都享受到移动公司的优惠活动。主动关怀客户,方便客户,使他们都能够成为公司最忠实的客户。她说:“今后我们将以更加饱满的热情投入到工作中去,争取以更加优秀、贴心的服务回报广大客户的信赖。”