

雨雪风雹等自然灾害来袭

极端天气频繁影响我国

大到暴雨将再袭江南 甘肃内蒙古降温近10℃

据新华社北京5月16日专电 南方地区在周末短暂放晴之后,又将重新被强降雨天气所包围。16日夜开始,长江中下游地区降水逐渐增大。江南大部、江淮、华南北部等地有大到暴雨。

中央气象台16日消息,16日夜起,长江中下游地区降水逐渐增大。其中,江南大部、江淮、湖北东部和南部、重庆东南部、贵州东部、华南北部等地有大到暴雨,局部地区大暴雨。上述部分地区伴有短时雷雨大风或冰雹等强对流天气。

受冷空气影响,未来3天,新疆、西北地区中东部偏北地区、内蒙古大部、东北、华北北部等地将先后有4-6级风,甘肃西部、内蒙古西部等地气温将下降4-8℃。

气象专家提醒相关各地、各部门要继续做好防汛工作,加强防范可能发生的局地洪涝和山洪、滑坡、泥石流、城乡内涝及雷电、大风、冰雹等灾害。

黑龙江绥化“龙卷风” 7人死亡98人受伤

据新华社黑龙江绥化5月16日电 据绥化市政府应急办提供的最新情况,15日晚发生在绥化地区的“龙卷风”以及雷雨大风和冰雹天气,共使5个区、市、县28个乡镇受灾,受灾人口8502人,目前已造成7人死亡98人受伤。

据绥化市应急办提供的情况,2010年5月15日15时15分至17时50分,绥化市北林区、海伦市、兰西县、庆安县、绥棱县部分乡镇、村屯发生雷雨大风、“龙卷风”、冰雹灾害。据初步统计,截至16日9时,灾害共涉及28个乡镇、32个村,其中重灾乡镇9个,重灾村2个。受灾户数2397户,受灾人口8502人,因灾死亡人口7人,受伤98人,紧急转移安置人口3684人,倒塌房屋1015间,损坏房屋4385间,因灾死亡大牲畜24头(只)。

据了解,目前救灾工作正在紧张进行中,受灾情况也正在进一步统计中。

新疆巴州降罕见大雪 23万人76万亩作物受灾

据新华社乌鲁木齐5月16日电 受强冷空气影响,15日开始,新疆巴州和哈密部分地区降下罕见大雪,局部暴雪,积雪深度达17厘米,最低气温由此前的18℃骤降到零下3℃左右,大雪导致巴里坤县和伊吾县大面积停电停水,今天上午供电逐步恢复正常。当天下午,新疆沙雅县塔里木乡遭受冰雹袭击。

记者16日从新疆巴音郭楞蒙古自治州(以下简称巴州)农业局、民政局获悉,14日~16日的大风、降温、降水严重灾害天气使巴州农牧业生产遭受损失。据初步统计,此次灾害天气受灾人口23万人,紧急疏散转移人口2380人;各类作物受灾面积76万亩,其中农作物66万亩(其中绝收面积38万亩),林果面积10万亩;损坏大小拱棚21000座;倒塌损毁房屋1350座;死亡大牲畜10134头(只)。

目前,当地党政相关部门已赶往一线指挥救灾工作,调查灾情,积极采取补救措施。

罔顾事实攻击我核裁军

外交部批驳日外相言论

据新华社韩国庆州5月16日电 中国外交部发言人马朝旭16日在韩国庆州就日本外相在核裁军问题上无端攻击中国回答了记者的提问。

问:据称,在15日于韩国庆州举行的第四次中日韩外长会上,日本外相冈田克也就核问题发表了针对中国的言论,称中国未履行核裁军承诺,在全球致力于推进核裁军的情况下不断增加核力量,日本对此感到“强烈担忧”。请介绍有关情况。

答:针对日方不负责任的言论,杨洁篪外长当场予以批驳,并指出,中国的核战略和核政策非常透明,中国的核裁军主张和努力也有目共睹。中国一贯主张全面禁止和彻底销毁核武器,坚定奉行自卫防御的核战略,是唯一作出不首先使用核武器、不对无核武器国家和无核武器区使用或威胁使用核武器承诺的核武器国家。中国从不参加任何形式的核军备竞赛,也不在别国部署核武器。中国将继续把自身核力量维持在国家安全需要的最低水平。这本身就是中国为推进国际核裁军进程做出的独特贡献。中方的立场是正当的、透明的、无可指责。

中方希望日本外相尊重事实,以中日两国关系和两国人民根本利益为重。

利比亚客机坠地前未起火

幸存男孩回国治疗

据新华社电 利比亚坠机调查委员会负责人内基·哈奥15日说,初步调查结果显示,利比亚非洲航空公司客机坠地前并未起火。

“我眼下能证实的是,客机在接触跑道前坠地。”哈奥说,调查人员现阶段不排除任何可能。失事原因仍在调查中。

唯一一名9岁荷兰籍幸存男孩吕本·范阿绍15日乘救护车回到荷兰,已转送当地医院继续留院治疗。

泰国冲突继续250人伤亡

22个府实施紧急状态法

据新华社曼谷5月16日电 泰国军队和“红衫军”16日上午继续在曼谷多处地点对峙和冲突,曼谷急救机构16日说,军队与“红衫军”几天来的冲突已造成29人死亡,另有221人受伤。

对峙和冲突主要发生在距“红衫军”集会的拉差巴颂路长约两三公里的军队设立的封锁线范围附近,枪声和爆炸声不时响起,人员伤亡的消息不断传出。

泰国总理阿披实16日发表电视讲话,呼吁反对政府的“红衫军”停止集会,并警告说,参加集会者如果被捕,将被认为是恐怖分子的“工具”而判刑。

泰国政府16日宣布,实施紧急状态法的范围再扩大5个府。至此,泰国政府已在22个府实施紧急状态法。

“诈弹”惊扰香港航班

据新华社温哥华5月15日电 香港国泰航空公司一架从香港飞往加拿大温哥华的客机15日下午在加拿大空军战斗机的护航下安全降落在温哥华国际机场。此前,加拿大警方接到电话称该客机上有一枚炸弹,但最终并没有在机上发现任何爆炸物。

驻温哥华地区里士满市的加拿大皇家骑警女发言人谢尔迪安·特利对记者说,当地时间当天10时43分,皇家骑警接到电话称,原定当日13时20分抵达温哥华机场的国泰CX838航班上有炸弹。加拿大与美国联合成立的北美防空司令部加拿大总部出动两架CF-18“大黄蜂”喷气战斗机,为这架空中客车A340客机护航。13时35分,客机在温哥华国际机场安全着陆,机上乘客全部安全离开飞机。

国泰航空公司证实,这架客机上共有283名乘客和14名机组人员。

火山灰又南下

英国再次关闭部分空域

据新华社伦敦5月16日电 英国民用航空管理局16日上午发布公告说,由于冰岛火山灰再次南下,该局决定暂时关闭英格兰北部、苏格兰以及北爱尔兰地区空域。

巴黎举办“博物馆之夜”

5月15日,人们在巴黎罗浮宫门前排队等待参观。

当天,第6届“博物馆之夜”活动在欧洲各地举行,全欧洲共有3000多家博物馆免费向公众开放。新华社发



5·17世界电信日 “信息技术让城市生活更美好” 专题报道



加强服务产品推广 全面提升客户感知

郑州移动:服务是活力之源

本报记者 赵羲

“以客户感知为准则,加强客户触点信息梳理和深度挖掘,持续推进服务界面优化改造,实现依据客户特征提供差异化服务内容,加快向‘服务营销协同’的模式转变,有效提升服务针对性,不断提升全过程服务感知。”

这是郑州移动总经理贾大春对于2010年服务质量提出的新要求。在这几条看似笼统的要求背后,郑州移动的客服人员却是条分缕析、有条不紊地逐项进行着落实工作,提升G3服务感知,深入推进服务产品,升华服务文化,全面整治营业厅的服务和形象,各项工作虽是千头万绪,却也井井有条。同时,服务工作的进步,已经成为郑州移动发展的活力之源。



提升服务文化

2009年,在拥有最大客户群的情况下,郑州移动的被投诉率却是最低,成为通信行业的服务标杆。这一亮眼的成绩和该公司长期重视企业文化和服务文化的建设密不可分。

自2006年以来,郑州移动相继推出了“满意100”、“诚信服务、满意100”、“金牌服务、满意100”、“便捷服务、满意100”系列主题服务活动,得到了社会各界的一致好评。如今,“满意100”已经成为具有移动特色的服务文化,成为郑州移动发展的一个重要部分。

为了营造办理业务更轻松、多服务渠道更便捷的服务环境,郑州移动开展了多种培养服务文化的活动,用完善的服务和管理赢得广大客户的好评。从2007年开始的“EZ!行动”就是一个很好的例子,这一行动是郑

州移动结合实际在“满意100”平台上“以人为本,流程为辅”开展的活动,它围绕员工、客户两个核心进行软管理方面的突破性尝试,力争营造“员工轻松、客户便捷、流程简单”的服务氛围,推进基础服务规范化。一时间,“服务快乐、快乐服务”成为移动客服人员的流行语。

据郑州移动客户服务部主任严嵘介绍,2009年郑州移动承担了省公司的服务示范项目,并获得二等奖。为了做好项目,该公司对客服人员进行了系统的培训。比如西雅图的派克鱼市文化,这个鱼市世界闻名,成为游客必到的景点,这倒不是因为出售的鱼价格便宜,而是鱼贩们快乐的工作态度和搞笑的销售方式常常令人忍俊不禁,不经意间就在笑声中多买几条。为了让员工学到这一快乐文化的精髓,郑州移动专门开发了一个课程。

据悉,今年,郑州移动将把服务文化的建设和服务管理相结合,促进服务文化的“有形化”。近日,郑州移动金水分公司在员工中推行了“口袋制度本”,将营业厅日常管理的各项制度和业务知识进行浓缩梳理,汇集成册,为员工工作配备“随身字典”。“口袋制度本”小巧精致,内容全面,方便员工随身携带,随时查阅,不仅打破了员工以往学习查看时的限制,还为员工解决疑难问题提供了便利。这种带有“巧思”的服务手段将成为今后的发展方向。

畅通反馈渠道

严嵘表示,为了时刻警醒自己的服务,郑州移动的各种意见和建议的反馈渠道时刻畅通,用户有意见除了可以通过网络、客服电话和营业厅沟通,移动还常年设有社会监督员、梦网卫士,2009年又开设了客户俱乐部。

3月10日下午,郑州移动组织召开了社会监督员座谈会及2010年度服务质量社会监督员聘任仪式。15名社会监督员畅所欲言,就企业如何深化服务品牌、维护消费者权益、提升服务水平等,提出了许多有针对性和建设性的意见和建议。“建立社会监督员队伍,就是希望通过这种形式,从客户的角度来透视我们在网络建设、业务服务以及内部管理中的不足,虚心接受社会广泛监督,听取群众意见和建议,端正行业作风建设,共同把工作做得更好。”郑州移动负责人介绍说。



速解决。

紧跟客户感知

进入3G时代,通信技术和业务日新月异,通信服务自然也不可能停滞不前。贾大春表示,2010年,郑州移动将加强服务产品推广,全面提升客户感知。

去年,郑州移动推出了全球通、神州行、动感地带三大业务专属的服务产品。有了“服务产品”,消费者就可以分门别类地找到自己需要的服务项目,比如可以为消费者提供话费提醒的服务,可以为消费者保密的清单提供粉碎服务,用积分兑换就可参加的联盟商家服务等。这一举措被视为通信业服务品牌化的重要标志。

5月15日,郑州移动南阳路营业厅,“总经理接待”活动正在进行。据了解,这活动已经坚持了4年,该公司高层直接与客户沟通,倾听客户建议,解答客户疑问,处理客户投诉。可以说,“总经理接待日”是郑州移动优化服务流程、提升服务质量的一项制度,也是郑州移动追求客户满意服务,切实维护消费者利益的重要举措。

“投诉管理提升一直是老大难问题。”严嵘毫不讳言。她表示,郑州移动正在对“10086”和营业厅这两个渠道的投诉加强管理,“10086”方面采用信用分级管理,让不同级别的客户享受不同的服务;下半年将开发出一个平台管理营业厅投诉,从而全面了解客户所需所想。4月13日,郑州移动正式启动《投诉处理简化项目》,简化了投诉处理流程,使投诉处理进一步规范化、专业化,投诉处理率得到明显提升。4月27日,郑州移动外呼中心第一期投诉模拟课堂在中心四楼会议室顺利举行,本次课堂通过投诉模拟演练的形式,将往日处理过的典型案例情景重现。对各种投诉做好“事前控制”,这是郑州移动一直努力做到的。

同时,为了快速解决客户网络类投诉,郑州移动成立了网络通信保障组,开通网络类投诉处理“绿色通道”,由网络系统工程师携带测试仪器,到客户家中进行现场测试、及时维护,确保客户投诉在第一时间得到快

随着3G业务的全面铺开,G3专区已逐渐成为营业厅营销的主阵区。但随着TD终端的功能和机型不断丰富,销量日益增多,潜在的售后服务工作也随之增加。去年,郑州移动为新增的G3业务推出了“G3专员”和“G3关怀计划”服务,今年针对这一客户群的服务将进一步提升。日前,郑州移动金水分公司推行了营业厅“服务便利卡”,为G3终端业务提供电话查询“绿色通道”。TD终端在办理中因业务环节较多,客户容易遗漏等原因,造成了后期客户的话费返还无法顺利到账。该问题成为客户投诉的集中点,使营业厅每次处理这类投诉时都感到复杂、被动,严重影响了客户的满意度。为有效解决这类问题,减少投诉,郑州移动自拟了营业厅“服务便利卡”。这种服务便利卡受到了客户好评。

从3月份开始,郑州移动开始了一次营业厅服务形象的全面整治工作,针对营业厅内外部环境进行综合整治,实现硬、软件环境双提升,有效完善服务形象,提升客户感知。“营业厅的服务需要时跟进业务的发展。”严嵘表示。

据悉,5·17国际电信日之后,郑州移动的服务明星和客户满意营业厅评选活动将再次开启。3G的战国时代,郑州移动打造服务竞争力的战役已经打响。