

# 荥阳公厕真“方便”： 手纸、洗手液免费用

## 市民：比家里都干净，不忍心弄脏



本报讯 央视综合频道昨日报道了安徽颍上县、平顶山汝州等地先进公厕管理方面的经验。其实，我们身边的荥阳在公厕管理方面也有独到之处，近年来一直被很多外地市县当经验来学。荥阳的公厕建造和管理有哪些独到之处呢？郑报融媒记者进行了实地调查。郑报融媒记者 徐富盈 文/图

### 116座公厕配备了免费洗手液、手纸

荥阳市专门成立了生态廊道绿化管理处，从6月26日开始，对荥阳市城区内116座公厕相继配备了免费的洗手液、手纸等物品。

昨日10时许，在桃贾路康泰路交叉口东南角生态廊道内，50多岁的石师傅刚把厕所打扫完毕，正把一沓厚厚的手纸放置在洗手

盆上方。公厕内外不仅干净整洁，室内走廊墙壁上还配备了手纸盒、洗手液和整容镜等。市民郭先生方便后说：“我就在对面做生意。这座厕所真的比我家里三室一厅带的厕所都好得多。这么上档次，哪一个进来方便的正常市民，都不忍心弄脏这里的环境。”

### 记者连访几座公厕，都有专人管理

随后，记者从科学大道郑州与荥阳交界处一路向西。第一座公厕在路北，与郑州交界处相距200米左右。虽然天冷，但是管理员在认真擦拭地板以防人们滑倒。记者悄悄进去看纸盒时，里面整齐地摆放有手纸。管理员介绍，他们按时开门，纸要保证时时都有。

再向西，晏曲村口东南角有一个公厕，里面也是一尘不染。一名老人看守公厕，地面干净，手纸、洗手液准备充足。在广武南路廊道内，58号公厕管理者是60多岁的徐老太。她说，公厕招工是她自愿报名来应聘的，没想到自己被招来当上厕所管理员。

### 干净又方便，不少人发朋友圈为公厕点赞

市民王先生说，荥阳街头的公厕免费配备手纸、洗手液后，不少人在朋友圈转发点赞。呼吁每一位荥阳人，从自己做起、从身边做起，如厕的时候节约每一片纸，每一滴洗手液。

是放置在单间内。这样，公共空间人来人往不断，对那些试图贪占小便宜者也是一种监督。

荥阳公厕分两部分，城郊生态廊道内的归生态廊道绿化管理处管理，建城区内的归荥阳市城管执法局管理。城管执法局相关负责人透露，为了解决手纸被“盗”这个问题，他们动了不少脑筋，把手纸放在入口大厅处，而不

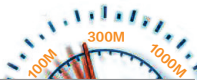
同时，为了保障公厕用品物尽其用，城管执法局市环境卫生管理处、生态廊道绿化管理处等监管单位还制定了公厕用品管理制度，做到发放有台账、更换有记录。同时他们对公厕保洁人员做好培训，卫生间内的纸一旦用完，立刻更换新纸。线索提供 徐女士



桃贾路康泰路交叉口公厕外观



“移动光宽带 极速郑州行” 服务提升篇



# 不忘初心，牢记使命 郑州移动保障近百万宽带客户“不掉线”

近日，“郑州移动光宽带客户即将突破百万”的新闻引得大街小巷热议，郑州移动之所以能够取得如此优异的成绩，除了网速快、资费低、品质高等原因，其中装维服务也是不可忽视的一个方面。昨日，记者跟随装维师傅苏志华体验了一把“网络保障”，他用效率、细致和责任，第一时间保障宽带客户网络“不掉线”，凭借优质服务，收获了客户诸多赞誉。对此，苏志华却说，他只是郑州移动众多装维师傅中的一个缩影。李冬生 文/图



郑州移动装维人员正在调试网络

### 细致“不掉线”，做好细节满足用户需求

除了提升装维效率时间要求外，郑州移动装维师傅还以更高的标准要求自己，正因为此，不少装维师傅都和客户成为好朋友。

下午3时23分，苏志华的手机又一次响了起来，看着手机上一屏又一屏的通讯记录，其中一大部分都是与客户之间的电话。“家里的宽带不能上网了，不知道啥原因，能不能来看一下啊？”一听声音，小苏就知道是哪一位客户，因为通过为数不多的接触，他们之间已经成为朋友。为客户修复故障后，小苏临走时，还不忘询问客

户家中的垃圾是否要捎带下去。

“从事服务行业，一定要注重细节。”苏志华说，一些稍老的小区，开发商没有在室内走光纤，如果客户要新装宽带，就需要打孔和走线。“随身携带一块布，防止打洞时弄脏客户的地板；时刻带着尺子，以便走线时更直更美观”。

这种“时刻在身边”的细致服务，就是苏志华对自己的要求。每次帮客户装机或修障后，他都会给客户留下联系方式，以便遇到问题时，能在最短时间内帮助客户解决故障。

### 效率“不掉线”，20分钟完成宽带装机

“刚从营业厅办好宽带业务，还没走到单位，就接到了移动装维师傅小苏的电话，问什么时间方便上门装机。”家住金城时代广场的雷先生昨日上午办理了100M光宽带，说起苏志华的服务，雷先生赞不绝口：“因为要上班，只能把装机时间定在中午，考虑到会耽误小苏吃饭时间，本来还担心拒绝，没想到他一口答应了下来。”

雷先生的门，戴上鞋套之后，他开始了装机工作。从连接光纤，到调试网络，熟悉的工作流程和专业的工作手法，前后仅用了20分钟就完成了装机。

对此，郑州移动相关负责人告诉记者：“为提升装维速率，尽快为客户安装好宽带，我们要求装维人员收到工单15分钟内联系客户，与客户沟通装机时间，并在12小时之内完成安装，如果是宽带报障，装维人员需要在收到工单5分钟之内联系客户，并在4-8个小时内完成修障。”

### 责任“不掉线”，保障每位客户网络畅通

“既然做了这份工作，尤其是服务类的工作，就一定要把它做好，服务好每一位客户，这不仅是公司对我们的要求，更是我们对自己的承诺。”提及装维工作时，苏志华一脸认真地说道。

据了解，苏志华和他的团队需要保障北至北环、东至中州大道、南至金水路、西至花园路区域内的宽带网络畅通，虽然只有十几个人，但他们却按质按标完成了每天的任务。他们团队平均每天会有30~40个工单，周末的时候可能会有60~70个工单，当然这还不包含客户主动

打电话过来的单子。虽然有时会踏着夜色下班，但他们用自己的行动诠释着心中的责任。

如今，郑州移动光宽带用户已近100万，这不仅是对郑州移动人优质服务与辛勤付出的肯定，更是对郑州移动光宽带品牌的一种信任。未来，郑州移动光宽带的建设将持续进行，努力将移动优质宽带惠及更多客户，力求让每一个郑州市民都能用上“多、快、好、省”的移动光宽带，享受到更多移动惠民政策下的高品质宽带服务。