

零距离 感受移动的真诚



资料图片

见习记者 虎萌

员工篇——“顾客就是上帝”

今年“世界电信和信息社会日”的主题为“让信息技术惠及下一代”，郑州移动公司会同郑州其他5大通信公司针对这一主题提出了四点倡议，同时还开展“让客户走进中国移动”等一系列活动，旨在让顾客零距离感受移动公司的真诚。

记者从移动公司有关领导处获悉，在未来，中国移动通信仍将以服务顾客为己任，用优质的服务去赢得更多顾客的心。将继续追求自身和社会、环境三方面发展，以更大的热情、更切实的行动、更高远的使命感，稳健地履行三重责任，为改善人类生活质量和提升社会经济运行效率创造更大的价值和更美好的前景，努力推动企业、社会与环境迈向更加美好、和谐的未来。

在“世界电信和信息社会日”之前，记者曾到移动营业厅，结果发现，微笑已经成了移动人脸上固定的表情，无论在哪里，记者总是能感到无限的温馨。

张静静是郑州移动碧沙岗营业厅的一名普通营业员，在这样一个平凡的职位上，她用自己的“真诚”换得了顾客的赞扬。对于移动的发展，张静静显得很腼腆：“其实蒸蒸日上是我们每个移动人心中目标，而对于我们普通营业员来说，客户满意是移动人成长的基础，是衡量服务的唯一标准。我们必须继续增强服务意识，不仅要有规范化服务更要有灵活的服务。”

移动花园路营业厅服务明星席亚伟的一席话说出了

所有移动人的心声：“对待客户一直坚持‘微笑、迅速、诚实、灵巧和研究’。因为，客户虽然只是我们业务受理服务对象的百分之一，但对于客户来说，营业员——中国移动一名普通员工的表现就是移动服务的百分之百。”

顾客篇——“移动让我们感到幸福”

5月15日，“走进中国移动”的39名幸运顾客来到移动公司参加活动，记者也趁机采访了几位顾客。

55岁的王新春先生是移动的忠实用户，“移动好啊，信号好，而且话费透明，最重要的是员工的服务态度，在未来还是希望移动能够更人性化，不要光抓动感地带和全球通这两个重点，也要把神州行等业务全面开展起来，给我们这些使用者带来更大的便利。”

见习记者 虎萌

中原崛起 信息联通

郑州联通举办“5·17行业应用暨CDMA手机展示会”

见习记者 虎萌

由中国联通郑州分公司集团客户部主办的“中原崛起、信息联通——行业应用暨CDMA手机展示会”于5月17日在郑州举办。

此次展示会是联通公司在“5·17世界电信日”期间，以“中原崛起、信息联通”为主题开展的一次行业应用暨CDMA手机展示的活动，160名特邀客户参加

此次展示会，其中包括中行、建行、郑州日产、宇通客车、可口可乐、海尔、美的等103个集团单位。

活动中以三星、酷派、LG三个厂家为主的10款新品手机，展示了强大功能，新品手机支持掌上股市、手机定位等多项目目前联通公司主推的行业应用产品。

对以快速消费品行业应用平台、烟草行业应用平台、工商行业应用平台、车

载定位业务、关爱之星业务、商务总机业务等六大行业为主的产品也进行了精彩展示。

通过此次展示会，联通公司拉近了与广大企业用户及中高端客户的距离，让客户形象直观地了解CDMA各类终端新品及联通公司推出的各项行业应用产品，从中感受联通公司不断强盛壮大的研发实力和综合实力。

河南移动 让世界聆听微笑

河南移动客服热线的

热线电话就像一个窗口，坐席代表从事着“让世界聆听微笑”的职业，但她们经常面临着各种辛酸和委屈。一位坐席代表对记者说：“在我们这里，没有哪个人没哭过。”一群二十来岁的年轻人，要时刻保持语音的清晰和语调的欢快，遇到再难缠的客户也不能发火，这

种艰难可以想见。

河南移动客户服务中心四星级坐席代表冯雪艳就是这平凡人中的一个，客服中心24小时不间断地为2000多万手机用户提供业务咨询和投诉服务，每天有数十万个疑难问题需要解决。虽然工作繁重，但冯雪艳5年来一直无怨无悔。

2006年5月，河南移动正式启用新的客服热线：10086。在一个绩效评价周期内，冯雪艳的客户满意度是96.9%。面对优异的成绩，冯雪艳平静地说：“沟通从心开始需要行动的诠释，在接近100%客户满意的路上，我需要努力的方面还很多！”

见习记者 虎萌

CCTV海尔奥运城市行郑州站海选赛鸣金

5月2日至6日，“CCTV海尔奥运城市行”生活奥运冠军郑州站选拔赛在二七广场举行，五天的时间内，有近十万名市民在现场参与了该项活动的体验或比赛。经过激烈的角逐及评委的认真筛选，最终有80名选手杀出重围晋级城市复赛。

“CCTV海尔奥运城市行”是由中央电视台主办，海尔全程赞助的目前中国第一个奥运城市传播活动，是央视2007年至2008年重点打造的奥运节目，将在北京、上海、郑州、深圳等20多个核心城市，举办富有当地城市特色的奥运主题活动，如篮球争霸、开心闯关、定点射门、飞镖闯关、运动答题等，让更多市民参与奥运，近距离体验奥运激情和运动乐趣。

笔者在现场看到，各个比赛区域都挤满了热爱体育

的人们，男女老少一路“过关斩将”，在活动中亲身体验奥运激情，留下属于自己的奥运印记，争当“生活奥运冠军”。处处洋溢着浓郁的体育氛围，男女老少齐欢乐，共享难得的体育盛事。虽然烈日炎炎，但挡不住大伙的激情，选手们一个个挥汗如雨，在欢快的气氛中，感受富有运动性和娱乐性，又充满刺激的“生活奥运”。

“我们对奥运都很关注，也非常支持这样的活动。‘五一’前就报名了，比赛前一段时间又加紧训练，正式比赛发挥得还不错。”家住西郊市民王先生说，根本没有想到自己最终能够晋级参加复赛，当时和绝大多数人的想法一样，都只是本着一份“重在参与”的热情。“还是那句话，这样的活动真的很有意义，晋级当然很高兴，然而过程中的享受更加开心，感动就在其中。”

笔者向本次活动组委会了解到，“CCTV海尔奥运城市行”郑州站的复赛及决赛将于6月初举行，主要采用现场竞赛形式。主要考核选手四个方面的能力，对奥运知识的了解、现场应变能力、外语能力以及个人形象。通过上述四个环节考核，按照积分的高低，决出“CCTV海尔奥运城市行”郑州站的“生活奥运冠军”，代表郑州参加在中央电视台举行的总决赛。同时郑州站决赛现场的评委将邀请郑州体育界的专家、裁判担任，最大程度保证活动的公平、公正。

据悉，最终选出的“CCTV海尔奥运城市行”郑州站生活奥运冠军，还将有机会代表郑州与奥运冠军一起，跟随央视走访全球21个奥运城市，宣传北京奥运理念，普及奥运知识。（朝霞）

业界快递

河南网通：全力为青少年服务

河南网通公司郑州分公司围绕“让信息技术惠及下一代”的电信日主题，将青少年相关的宽带业务整合后，推出“网络生活精彩无限”、“亲情1+欢乐无限”系列促销活动。5月17日，网通还在区域市场内推出“网通宽带打造成功商业新模式”

主体活动，在科技市场百脑汇和南环汽贸园、桑园兽药市场内现场促销。根据学生需要，在郑州大学新校区内开展“商都游戏”、“网上冲印”和“校园先锋”等促销活动，并通过“校园广播站”和“校园公告栏海报”进行宣传。

网通公司有关负责人

讲，由于今年电信日的主题是“让信息技术惠及下一代”，青少年是现今网络市场上的主力消费群，本次网通公司特别针对青少年开展多项活动，目的在于让顾客感受到网通的真诚，更加信赖网通公司。

见习记者 虎萌

通通有
商都招商网同步发布
www.zhaoshangcn.com

广告价格：3.3cm×3.8cm仅300元多刊多优惠刊出时间：每周一至周六
多种渠道轻松办理分类广告 一个电话即可上门服务
广告服务热线：63399000 67655128 传真：63396000 67655048
地址：紫荆山路与商城路交叉口金成国贸大厦1610室
陇海西路80号 晚报大厦一楼西大厅

诚寻合建制香厂
投资少、见效快，每月利润不低于7000元，我厂免费供设备，培训技术和配方、不收任何费用和押金，制香原材料（自备）有锯沫、粘合剂、香精、化工等原材料。产品由我厂销售、签订两年有效法律合同。
地址：河北邢台吉祥制香厂。
0319-5029068 13633198177

郑州市冯特职业培训学校
《关爱女性身心健康，远离现代“富贵病”》大型公益讲座

随着社会经济的发展和职场压力的加大，现今职业女性的工作节奏越来越快，社会地位的不断经济和提高的独立。在她们承担起越来越多的社会责任的同时，也面临着更多的来自社会、家庭和自身的种种压力，严重影响了女性朋友们的身心健康，已经引起全社会的广泛关注。

针对现代女性出现的各种身心问题，冯特学校特举办《关爱女性身心健康，远离现代“富贵病”》公益讲座。

营养专家：蒋娟 郑州大学第一附属医院临床营养中心主任
讲座时间：2007年5月20日 上午9:00-11:30
订票电话：0371-66958038 66958880 凭票入场
讲座地点：郑州市冯特职业培训学校（中原路与大学路交叉口向东100米路南任福里大厦一楼东厅）

免费咨询及听课名额：
一等奖（1名）价值5000元学习卡免费
二等奖（2名）价值600元MP4一部
三等奖（4名）价值300元MP3一部

好消息 凭护士职业资格证书5月20日前来我校参加心理咨询师或营养师学习可获得500元优惠！！

上海如兰优质凉席火爆推广

纳米印花席 299元 御藤席 468元 高档竹纤维席 699元

欢迎团购 60983862