

●两起报料:老人离家外出后至今未归

●一项统计:郑州每天平均有两位老人走失

老龄委着手建立走失老人救助体系

年初已开始建立空巢老人和易走失老人的相关档案

22日,家住荥阳的77岁老人赵庆林外出未归,子女们寻遍荥阳市区及周边没有消息。昨日上午,老人的家人共十几口人开着6辆汽车来到郑州寻找。昨天,本报还接到市民刘先生的电话,称其72岁的亲人刘栋杰在10月22日下午离家后至今未归。就在记者发稿时传来好消息,刘先生被马寨派出所找到了。

据了解,目前郑州市60岁以上的老年人有78.8万。而据郑州市老龄委结合110、公交公司的数字统计,郑州市有1.5万名老人有过“失踪”的经历,平均每天有两位老人走失。“老人走失”已成为一个社会问题。

晚报记者 孙庆辉 潘默



一家人开着6辆汽车四处寻找走失的亲人。 晚报记者 王银廷 常亮 图

事件 老人外出至今未归,一家人开6辆车四处找寻

赵庆林老人是河南省荥阳工商银行离休干部,他和老伴住在荥阳火车站工商银行家属楼,6个儿女轮流到家里陪老人。老人平时没事喜欢外出转转,和朋友们一起打打门球。

22日14时许,赵庆林和老伴打了声招呼骑着自行车出去,到了吃晚饭的时

间也没回家。子女们寻遍荥阳市区及周边没有消息,昨日上午,焦急万分的一家子分别开着6辆汽车前来郑州寻父。他们兵分两路,一路从荥阳走中原路,另一路从荥阳走郑上路,经由西

环、北环进入市区。10时许,两路人马在东风路百脑汇门前会合。他们在车身边

眼位置贴上寻人启事,引得路人纷纷观看。老人52岁的长子赵长海说,老人一个人没来过郑州,此前也没有走失的情况,“父亲能认清儿女孙辈,但有点健忘。”

如有人见到这位老人请与其子女联系,联系人赵长海、赵海法,电话:13837172991 13503457311。

关注 每天都会接到“老人走失”的报案

据郑州市老龄委统计,目前郑州市60岁以上的老年人有78.8万。老年人占全市总人口的11%,已经超过了老龄化社会的国际标准。世界卫生组织的报告则显示,全球65岁以上人群中,患老年痴呆的比例超过5%。在这5%患老年痴呆人群中,有近一半的人有过“玩失踪”的经历。

“我们老年公寓几十名在住老人中,近一半都有‘玩失踪’的经历。”阳光爱馨养老集团董事长豆雨霞说。

据市110指挥中心介绍,几乎每天都会接到“老人走

失”的报案,有时甚至达到三四起,“老人走失”已成为一个需引起社会重视的问题。

昨日,帝湖派出所所长李磊介绍,一些老人甚至多次走失。老人离家后,若只是在市区转悠,通过各方努力基本能找回。但个中的曲折、家人的焦虑和动用的警力不是一句话能说清的。

而面对日益增多的老人走失,大多数时候,警方只能靠一些热心群众提供的线索来进行寻找,有些家属甚至不知道老人是什么时候、在哪里走失的,寻找难度很大。

探索 建立空巢老人和易走失老人档案

据了解,走失的老人以老年痴呆症患者居多。曾有媒体分析,老人的频频走失除了与自身疾病有关外,城市建设和生活方式的不断改变,也是让他们容易迷失的原因。而且现在“空巢老人”越来越多,他们日常生活中成员单一、缺乏人照顾,走失了一时很难知道。而据心理

医生分析,一次走失经历,会给老人心理上带来很大创伤,建立走失老人的救助体系已成为很迫切的事情。

据了解,从今年年初起,市老龄委已开始着手建立空巢老人和易走失老人的相关档案,易走失老人主要以老年痴呆症患者、精神病患者和易中风老人为主。 线索提供 焦先生

EZ! 行动烹制出服务的“满汉全席”

当手机通信越来越成为人们无法割舍的生活秀时,郑州移动没有以老大自居,而是用真诚的温情体现着“服务”的价值。一年以来,郑州移动作为移动通信服务运营商致力于100%满意服务的建设。在服务、技术、支撑、管理等多方面全力推出了“EZ!”行动,着力为客户提供消费更公正、资费更透明、服务更便捷的移动通信服务。

以品牌的名义

经过几年的品牌建设,郑州移动坚信客户对品牌的认同除了来自心灵深处的共鸣,也来自对通信服务和业务的全程体验。EZ!行动围绕客户需求深入开展品牌集中营销活动,通过虚拟社区活动不断创新活动形式,增强了客户对全球通、动感地带、神州行三大品牌的认知。

让资费更透明

在“诚信服务 满意100”八项服务承诺的引领下,郑州移动通过EZ!行动把与客户密切相关的办理业务、咨询、缴费、话费查询、网络覆盖等服务工作执行的更细致,更具有针对性,在各种渠道明确告知客户各类资费方案的计费原则、收费方式、资费标准、适用时限等内容,方便客户及时了解和掌握所选资费内容,提高客户对话费信息服务的满意度。

阳光从细节中升起

为进一步提供客户满意服务,从客户不满意的服务流程入手,关注基础、关注细节、关注执行,持续优化业务与服务流程,扎扎实实练好内功,从而建立起一整套“始于客户需求,终于客户满意”的便捷服务体系。

营业厅淌出美丽的流程

流程对服务的便捷性有重大影响,郑州移动围绕工作实际开发现场管控流程,建立“现场管控工具表”将服务管理划分为7个关键环节,增强一线管理人员对现场管理的关注和控制能力,方便了一线管理人员及时记录一线突发情况和现场服务执行情况,实现营业厅现场管理流程趋于标准化、规范化。

建立支撑系统回馈平台

一线窗口出现的问题经常不能得到及

时的解决,严重影响员工和客户的感知。为有效解决此类问题,郑州移动客服部与市场部针对一线支撑问题建立回馈平台,主动深入一线征集服务、营销、支撑三方面的问题,根据问题完善工作中存在的漏洞,并及时调整工作方向和方法。

营业厅有了岗位标准化工作模板

为实现规范运作,制定了营业厅的A、B类值班主任、值班经理、C、D类值班主任、综合管理员、业务指导、导购员等岗位标准化工作模板,明确了各岗位、各环节的责任和要求,加强了各服务节点的之间的联系,有效提升了内部管理水。

激励的春雨

为激励一线员工工作积极性和主动性,郑州移动成立了由人力资源部、市场部、客服部、市区区域营销中心及郊县营业部的相关领导和主管组成的项目组,制定符合实际、易操作、更科学的营业员激励办法,通过服务文化建设、创新管理、服务评优、专项奖励等项目提高员工参与积极性,促进员工业绩水平和团队合力的提升。

温暖的个性化管理

目前营业厅员工中怀孕女员工所占比例较大,为保障女员工的合法权益,郑州移动实施了人性化地管理措施,针对育龄女员工在孕期、产期、哺乳期的岗位进行灵活安排,设立孕妇关怀室,设置“爱心岗”、合理调配休息时间等系列关爱行动,让孕期充分感受移动大家庭的关怀,提高了员工服务企业的忠诚度。

服务无止境,在未来的征途上,郑州移动将继续努力,以客户的需求为中心,持续提升服务水平,营造“员工轻松、客户便捷、流程简单”的服务氛围,为郑州的经济社会发展做出积极的贡献!



EZ! 行动
更轻松、更便捷、更EASY!

郑州移动经过服务、技术、支撑、管理等多方面的努力,在“诚信服务 满意100”平台上全力推出了EZ!行动,力求通过内部服务的精益求精为客户提供消费更公正、资费更透明、服务更便捷的移动通信服务。



客服热线:10086 www.haichinamobile.com
中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司