

北京、上海、香港等22家城市消协联合发出公开信 饭店另收消毒餐具费侵犯消费者权益

据新华社电 北京、上海、香港等22家城市消协维权组织14日联合发出的《致餐饮企业的公开信》指出,向消费者提供消毒餐具是经营者应尽的法定义务。不管餐饮企业是否明确告知,另行收取消毒餐具费的做法都于法无据,侵犯了众多消费者的公平交易权。

《致餐饮企业的公开信》称,目前,消费者到餐馆、酒店就餐,很多餐饮企业要向消费者收取

消毒餐具费,包括一次性密封消毒餐具、一次性消毒纸巾和筷子等。虽然费用不多,但引发了众多消费者的强烈不满。22家城市消协维权组织指出,消费者到餐馆、酒店就餐,购买的标既包括食物,也包括餐饮企业的服务。另行收取消毒餐具费属于强制收费,违反了公平原则。

针对一些餐饮企业以在消毒餐具的外包装上印有有偿使用的提示、尽到了明确告知义

务且消费者也可选择是否使用收费的一次性消毒餐具为借口,强制向消费者收取餐具消毒费的现象,22家城市消协维权组织指出,明确告知仍属违法,因为强制收取餐具消毒费的行为违反了法律的强制性规定。第一,经营者原本就没有权利收取此项费用。第二,即使经营者通过声明或者张贴店堂告示等方式对消费者事先进行了提示,也不具备法律效力。

我省公布五种举报方式 “围剿”垃圾短信

本报讯 网络不良与垃圾信息屡禁不止,电信资费套餐设计复杂、难以选择。昨日,记者从省通信管理局获悉,省通信管理局、省互联网协会将共同设立“12321网络不良与垃圾信息举报受理中心”,受理省内对互联网、移动电话网、固定电话网等网络不良与垃圾信息的投诉举报。

根据相关部署,自即日起,省内电信用户可通过五种方式对网络不良与垃圾信息进行投诉、举报:1.电话:0371-12321(郑州地区直接拨打);2.互网站:登录Ha.12321.cn;3.电子邮箱:0371@12321.cn;4.短信:在要举报的短信内容前面输入被举报的号码,加“*”号以隔开后面的短信内容,然后发送到“12321”短信平台;5.WAP网站:wap.12321.cn。

晚报记者 裴蕾 通讯员 范毅

商务部:预计今年物价温和可控

据新华社电 商务部部长助理房爱卿13日说,预计今年我国物价走势温和可控,商务部将加强对价格的预警预测和市场监管。

房爱卿在十一届全国人大三次会议新闻中心举行的集体采访中,就政府工作报告提出今年居民消费价格(CPI)上涨3%左右的调控目标,这个目标符合现实,预计能够实现。“今年既有推动价格上涨的因素,也有抑制价格上涨的因素,从全年看,价格温和可控。”

房爱卿说,根据商务部的监测,春节后食品价格持续出现回落态势。从全年物价走势看,不排除一些时段、一些区域和一些商品价格出现大幅波动,但全年物价温和和上涨3%左右的目标预计可以实现。

2012年,8小时以内从北京到全国多数省会 铁道部:上海至杭州磁悬浮项目立项已获批复

据新华社电 铁道部副部长王志国13日在十一届全国人大三次会议新闻中心接受集体采访时表示,铁道部愿意按照互惠互利、合作共赢的原则,将本国先进成熟的高速铁路技术与其他国家分享,促进世界高速铁路的发展。

王志国表示,目前,美国、俄罗斯、巴西、沙特、土耳其、波兰、委内瑞拉、印度、缅甸、柬埔寨、老挝、泰国等几十个国家都希望我国参与他们国家

铁路项目的合作,有些合作项目已经开始实施。

王志国表示,经过几年的不懈努力,目前我国投入运营的高速铁路已达到6552公里,高速铁路运营里程居世界第一位。他说,到2012年,邻近省会城市将形成1-2小时交通圈,省会与周边城市形成半小时至1小时交通圈,北京到全国绝大部分省会城市将形成8小时以内交通圈。

全国政协委员、中国铁路科学研究院首席

研究员黄强表示,新一代火车机车的实验速度必须达到时速420公里,以达到将来的运行时速380公里。他预计2012年新一代机车会用在京沪高铁。

铁道部总规划师郑健13日在回答记者提问时说,上海至杭州磁悬浮项目立项已获批复,目前正在作深化研究。目前我国已经建成的磁悬浮项目只有上海浦东机场线,一共建了31公里。

我省四名民警获公安英模称号 3个集体荣记集体一等功

本报讯 昨日,记者在省公安厅获悉,自进入2010年,我省公安机关立功捷报频传,自1月1日至2月25日,我省即有4名民警分别被授予一级、二级英模称号,3个集体被记集体一等功。

据了解,2月25日,人力资源和社会保障部、公安部联合追授郑州市公安局特巡警支队特警四大队民警沈战东“全国公安系统一级英雄模范”荣誉称号。

2月11日,公安部部长孟建柱签署命令,授

予信阳市潢川县公安局刑警大队双柳责任区中队中队长严辉飞,追授周口市公安局行动技术支队民警张宏涛和原商丘市公安局拘留所所长刘汉忠二级英模称号。严辉飞同志在2009年6月23日抓捕持刀犯罪嫌疑人的过程中,与犯罪嫌疑人英勇搏斗,不幸身中6刀,因失血过多当场昏迷,经全力抢救,脱离了生命危险。2009年6月6日,张宏涛同志在赴云南执行抓捕犯罪嫌疑人任务时,因劳累过度,突发心脏病,经抢

救无效,不幸牺牲,年仅40岁。刘汉忠同志在被确诊患肝癌的情况下,以顽强的毅力,争分夺秒地忘我工作,2009年8月24日,因病情恶化,经医治无效逝世,年仅51岁。

与此同时,我省先后有三个集体被公安部荣记集体一等功:省公安厅打击假币犯罪“09”行动办公室,省公安厅经济犯罪侦查总队侦破“5·08”案件专案组和信阳市公安局出入境管理科。

晚报记者 张玉东 通讯员 张晓雷

郑州移动“群众满意基层站所”系列报道

便捷服务 满意100

让满意100成为一种文化

郑州移动登封大金店营业部、郑州移动荥阳李克寨营业厅、全球通俱乐部品牌店、郑州移动上街淮阳路营业厅,这4个基层营业厅代表了郑州移动200多家基层营业厅,他们扎根基层,真诚服务,用自己的工作,赢得了消费者的信任和好评。

这4家“2009年度群众满意的基层站所”身上,折射出来的是郑州移动以客户为中心,打造“满意100”服务文化的成果。

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐

真诚服务奠定“满意100”

“在一天里做一件事让一个客户满意很容易,可每天做每件事让每个客户都满意却很难,获得的荣誉不仅仅属于我们这4个营业厅,也属于郑州移动的每一位员工,这是客户对我们的认可,我们每一个人都会努力让这份满意持续下去。”作为分管服务的副总经理,杨晓宇这样评价着4家“2009年度群众满意的基层站所”。

郑州移动客户服务部主任严嵘说,4家“群众满意基层站所”各有自己的服务特色,但有一点是相同的,就是所有的服务都要从客户的需求出发,用自己的真诚,来做到让客户“满意100”。“真诚不是智慧,但是它常常放射出比智慧更诱人的光泽。”严嵘说,这4家基层营业厅,就是通过自己的真诚做客户信赖的贴心人,才能取得优异的成绩。

“满意一词说着容易,可真的做到让客户满意,这里面有多少移动员工为之付出,郑州移动全体员工本着追求卓越品质的专业精神,将每一份热忱共同汇聚成不变的笑容,以百分之百的努力和真诚,换来客户百分之百的满意。”杨晓宇说,今后,郑州移动将推广这4家“群众满意基层站所”的经验,继续贯彻“服务与业务领先”的战略,秉承“沟通从心开始”的服务理念,让客户满意百分百。

专业服务规范“满意100”

一流的服务,源于一流的员工。为了能够实现满意100,郑州移动对员工的培训不遗余力,要求每个员工一到公司,先接受为期一个月的系统培训。上岗后,每天还有班前会业务培训,每周有专题业务培训,每月有全员培训和业务考试等等。这样,不仅使每个员工,业务上拿得起,而且在服务上更体现了人情味。

为了查找并梳理系统性服务问题,郑州移动建立了“大服务、大后台”的服务运营体系。开展了大规模的“流程穿越”活动和G3服务流程保障活动,在“流程穿越”中找出深

层次的服务问题,并进行改进落实,有效提升企业运作效率和效果。

规范化的管理才能保证专业化的服务,在郑州移动的基层营业厅里,每个员工都让自己成为了服务专家。全球通俱乐部的营业员能够在熟记全球通所有的资费标准的基础上做到为每位客户提供贴身订制套餐;上街淮阳路营业厅的营业员能够把业务办理时间缩短到6分钟;荥阳李克寨的营业员能够有条不紊的为121家集团客户服务;登封大金店的营业员能把最新的

多元服务延伸“满意100”

只有为客户提供差异化和个性化服务,真正为客户创造价值,才能让客户百分之百满意,无论是代表着通信行业服务标杆的全球通品牌店,还是扎根于农村的乡镇营业厅,都在始终关注客户需求的变化,不断创新服务思路,正是这一点,让他们赢得了消费者的认可。为全球通客户服务,有个性的产品,可

以延伸到客户生活的每个领域;为乡镇客户服务,“优惠”成为主打产品,让客户都能感受到移动的实惠;为社区客户服务,亲情和细心又在细微之处体现着对客户关爱……严嵘说,对所有产品来说,给客户留下深刻印象的,往往不是产品本身,而是服务细节。郑州移动认为,注重服务的细致化才会市场

业务和农民的本地化需求结合讲透,这些基层营业厅的服务能力塑造,来源于郑州移动规范化和制度化的管理,来源于对“满意100”的追求。

竞争中更胜一筹。

“满意只有开始,服务没有终止。”杨晓宇表示,2010年郑州移动将继续打造“便捷服务,满意100”的服务文化,让“便捷服务”成为郑州移动服务时尚化的标志,把“满意100”作为郑州移动持之以恒服务精神的象征,以“便捷服务”领跑“满意100”,领跑郑州电信行业服务水平。

