

加油 郑州

春天的消息

2011 全国两会



本版话题 打造中原经济区核心增长极

郑东新区党委书记、管委会主任吴福民,经开区党委书记、管委会主任张延明 畅谈加快建设郑州都市区 打造中原经济区核心增长极

郑东新区要做城市新区建设的先行区、首善区和示范区

说起中原经济区正式写入国家“十二五”规划纲要(草案),郑东新区党委书记、管委会主任吴福民认为:“加快建设中原经济区并推动其上升为国家战略,是统筹中国区域协调发展的大手笔,必将有力地撬动中部崛起,助推中国经济的新腾飞,也必将为郑州、郑东新区的跨越式发展插上飞翔的翅膀。”

作为中原经济区规划的桥头堡,作为展示河南改革开放和城市建设的窗口和名片,郑东新区的发展建设与中原经济区、郑州都市区建设紧密相连。8年多的建设,为郑东新区的发展奠定了良好的基础。而中原经济区、郑州都市区发展的重大机遇,必然促其再次腾飞。

吴福民为郑州市民展示了一张正在绘就的蓝图:到“十二五”末,郑东新区规划区基本建成,各功能区基础设施高标准基本配套到位,一个功能完善、经济繁荣、布局合理、管理有序、宜居宜业的新城区展现在世人面前,成为中原经济区、郑州都市区的先行区、首善区和示范区。

晚报记者 马燕 辛晓青

郑州经开区打造郑州都市区产城融合的生态工业新城

郑州经济技术开发区是河南省首家国家级经济技术开发区,是郑州新区的重要组成部分和产业支撑区。郑州经济技术开发区党委书记、管委会主任张延明昨日表示,今后5年,全区将以“大建设、大转型、大跨越”为主题,以加快转变经济发展方式为主线,全力推进主导产业大集聚、滨水新区大开发、城市功能大提升、支撑平台大构建、城乡发展大统筹,着力提升产业综合竞争力、区域创新实力和可持续发展能力,努力把经开区建设成为郑州都市区产城融合的生态工业新城。

2011年是“十二五”规划的开局之年,也是郑州经开区抢抓中原经济区和郑州都市区建设重大机遇、实现跨越提升的关键之年。“根据部署,经开区将努力实现‘十二五’精彩开局,力争地区生产总值、工业总产值和规模以上工业增加值同比增长100%;全社会固定资产投资120亿元,实现同比增长30%;财政总收入36亿元,实现同比增长50%,把经开区打造成人居环境幽雅、社会和谐发展、充满生机活力的郑州都市区生态工业新城。”张延明说。

晚报记者 裴蕾



如诗如画的郑东新区CBD 晚报记者 马健 图

微博热词:中原经济区

这是国家给一亿河南人最惊喜、最珍贵的礼物
“中原经济区”正式写进我国“十二五”规划纲要(草案)的喜讯,引发了微博上新一轮热议,近万名网友在各大微博网站发文祝贺。

@唐有良:这是国家给1亿河南人最惊喜、最珍贵的礼物,既然争取到了,就好好干,科学规划、专业管理、民主法治、民生福利,不拘一格求人才,河南人应当珍惜、珍视,不辜负全国人民的期望。

@马华勇:中原经济区怎么建?特别是,各市在中原经济区的大盘中,如何给自己找到准确定位?这是现在最需要思考的问题,希望各个地市都能抓住这么好的机遇。

@李林杰:我们将会拥有类似振兴东北老工业基地和西部大开发的优惠政策,但更为紧要的是,要赶紧解放思想,转变观念,拓宽思路,要有先行先试的魄力和敢为他人的胆量。

晚报记者 薛璐

服务民生看 移动

小卡片、小桌子、小手势 这些让郑州移动上街分公司中心路营业厅有了大名 小细节里有大服务

如何着眼基层,为基层服务,郑州移动成立11年以来,一直依靠基层,着力基层,用中国移动“沟通从心开始”的服务理念在基层服务。

在郑州市上街区,郑州移动的中心路营业厅以服务用心、周到而闻名。最近,该营业厅又被河南移动授予“省级服务明星班组”称号。

这个营业厅的员工,平均年龄24岁,最小的只有19岁,他们是怎样赢得客户认同的呢?

说出来很难让人相信,这个基层营业厅,靠的是一个小小的手势,一张张小小的卡片这样的细小的服务,让自己有了大名。

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐 李锦



郑州移动上街中心路营业厅获得了“省级服务明星班组”称号

小桌子 让服务往前一步

进入移动营业厅,在柜台前办理业务,已经是现在很多人习惯的方式,但在中心路营业厅,仅仅有规范的柜台服务是不够的。

营业厅的工作人员发现,仅仅坐在柜台里服务,容易让消费者有“被服务”的感觉,于是他们就发明了“顾问式营销”服务模式,与客户同坐在一张办公桌旁,面对面沟通,消除柜台的分隔。

消费者没有时间到营业厅来怎么办?他们就更向前一步,将营业厅搬到现场,为用户提供“一站式”服务。每个月,他们都要走上街头、校园,走进社区,为消费者送去便民服务。

这样的“向前一步”带来的是消费者的认可和信赖。在上街的任何地方,一问到中心路营业厅,很多人不但能清楚地告诉你地址,还总要加一句“他们服务可热情了”。

小卡片 让需求都得到满足

走进中心路营业厅,让人印象深刻的是休息区里的免费电话、电视、饮水机、报刊读物、医药用品、老花镜,这些看似和移动业务无关的东西,却是最受消费者欢迎的。“这个厅里好啊,每个小的地方他们都想到了,在这里办业务不光是放心,还很高兴呢。”正在办业务的上街区居民王喜光说。

中心路营业厅的工作人员说,从细节入手是他们的拿手好戏。

好多消费者来办号,都想选一个吉祥一点的号码,厅里就推出了“每日靓号”服务,每天都会挑几个靓号供客户选择,并根据客户的实际需求帮忙介绍最适合用的资费套餐。

因为中心路营业厅名声大,来这里办业务的人很多,需要等待一会儿,这时,工作人员就会主动发放一张贴心小卡片,上面写有一些常用的业务的开通及取消指令,而且会备注一些温馨提示。

正是这些看似不大的服务细节,让中心路营业厅在消费者心目中有了很高的地位,在全省近万家移动营业厅中脱颖而出。“中心路营业厅从细节之处见精神,体现的是我们郑州移动从客户需求出发,从一点一滴的小事出发,为客户服务的细致和用心。”郑州移动客服部负责人总结道。

小手势 让聋哑人竖起大拇指

一天中午,中心路营业厅来了一位特殊的顾客。不管营业员如何用礼貌和微笑为他服务,他就是一言不发,一直走到服务台前,拿出手机嘟嘟呀呀地比画起来。

营业员这才发现是位聋哑人。“我们的营业员也会一些手语,就和他交流了一下,原来是手机因为长时间欠费处于预销户状态了。”中心路营业厅的值班经理说,为了提高服务形象,他们厅对站立行走姿态、对话沟通表情等都有十分精准的规范,甚至为了方便服务客户,他们还自学了手语,“这既是为我们的消费者服务,也让我们在服务中互相衔接起来更快,效率更高。”

虽然知道了用户的需求,但实现起来还是有一个意想不到的困难:要取消预销户,就要出示证件,而且还要有用户的签名才可以,“但是他只会简单的手语,不会书写”。

为了让这名聋哑人客户能够顺利地办理业务,营业厅的班组长、稽核人员和营业员一起走到了服务前台,边打手语边为他想办法,顺利地帮他解决了问题,细心的营业员还把他手机上错误的号码一起给调好了。当拿到手机的时候,这名用户指着中国移动的标志,又指指营业员,竖起大拇指,不住地点头表示赞许。