

# 鼓舞河南

# 春天的消息

## 2011全国两会

本版话题

努力打造中原经济区的科技创新极

### 加油郑州

### 郑州高新区党委书记、管委会主任张建国

# 借势中原经济区，加快建设高新城

## 发展新兴产业 全方位改善民生 建设产城融合

“中原经济区纳入国家‘十二五’规划，为高新区发展拓展了空间，为高新区跨越升级、加快建设郑州高新城提供了难得机遇。”郑州高新区党委书记、管委会主任张建国说，作为中原经济区中唯一一个位居省会城市的国家级高新技术产业开发区，高新区要主动担当起做大高新产业支撑的重任，努力打造中原经济区的科技创新极。

“‘十二五’期间，高新区实施‘四大战略举措’。”张建国说，高新区着力打造新兴产业，着力发展第三产业，着力推进成片开发，着力提升创新能力，做强做大电子信息主导产业，扶持培育数字信息、智能仪器仪表、物联网信息技术、电子电器、文化创意、新能源与节能环保6个产业集群，完善提升城市配套功能，统筹协调发展各项社会事业，全方位改善民生，实现由“区”到“城”的转变。

张建国说，建设中原经济区，高新技术产业的支撑带动作用不可或缺。

“为中原经济区发挥更大作用，郑州高新区正积极前行。” 晚报记者 薛璐 实习生 孔冰

### 胡葆森 全国人大代表、建业集团董事长 吁请央视恢复转播中超



全国人大代表、建业集团董事长胡葆森在两会递交了《关于吁请中央电视台恢复转播中超联赛的议案》

胡葆森说，近年来，中超联赛陷入了“假赌黑”的泥潭，自身声誉受到极大损害。

在这一背景下，2010年，中央电视台停止了对中超联赛的电视转播。我们非常理解，但此举也的确给中超联赛的发展带来了巨大的损失。

“在中央和国家有关部门的直接领导下，查处足球‘假赌黑’和惩治足坛腐败的司法风暴取得了显著成果。中国足球正慢慢走上健康发展的道路。”

胡葆森说，我们在查处打击“假赌黑”和足坛腐败的同时，更要努力建设一个公平正义、健康发展的足球崭新环境和秩序，促进中国足球的不断进步。

在中国足球重新起步的重要时刻，期望中央电视台尽快恢复对2011年中超联赛的转播，并进一步增加转播的场次和力度，强化对中超联赛的正面宣传引导和推广。

这将对中国足球持续、稳定、健康发展的极大帮助。

### 张瀛岑 全国人大代表、河南省天伦集团董事长 孕妇休产假至少要保证半年



在这次全国两会上，全国人大代表张瀛岑提了一项关于妇女权益的建议，让全社会关爱孕期女性

张瀛岑说，随着社会的发展，孕期妇女不仅承担着和男性同样的社会工作，同时还面临着因为生育而导致的各种压力。

按照《劳动法》规定，女职工享受不少于90天的产假，从实际上看，90天产假无法满足需要，新妈妈身体得不到恢复，新生儿的母乳喂养也难以保障，直接影响下一代的身体素质。

特别近年来城市交通拥堵，普通人面对拥挤的公交车和地铁都无法应付，何况挺着大肚子的准妈妈。

张瀛岑建议，修改劳动法，保证妇女享受不少于半年的产假。对于孕晚期妇女上班时间，从怀孕30周起每天应改为6小时。

还应该设计全国统一的孕妇专用识别标志，便于社会认知并提供保护。“妇女在产假期间的待遇不应低于前12个月平均工资的70%。” 晚报特派两会记者 张锡磊 廖谦

## 服务民生看移动

### 25个人服务7万用户 郑州移动新密东大街营业厅是如何做到的？

# 他们的秘诀：把服务做到营业厅外

郑州移动新密东大街营业厅是当地开业最早，影响力最强，业务量最大，日营业收入最高的一家综合性移动营业厅，25名员工，要承担辖区内7余万人的移动通信服务。

“要想把服务做好，仅仅依靠营业厅的空间是不够的。”新密东大街营业厅的负责人说，他们把很多工作从营业厅里延伸到了外面，“只有营业厅里的服务还不行，我们更懂得分享，尽可能多的服务新密东区的7万多客户，才能得到大家的欢迎。”

正是这样主动服务的精神，让新密东大街营业厅成为了省级服务明星班组。

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐 李铮



主动服务，让新密东大街营业厅成为省级服务明星班组。

### 不生气 好多新密老人叫她“好闺女”

赵鹏丽是新密东大街营业厅的值班长，在新密市区里，不少老人提起她，都会亲切的叫她“好闺女”。

60多岁的田老先生记得，一年多以前，他发现话费出了一些异常，就跑到营业厅里发脾气，“我脾气大，不少小姑娘吓得不敢接待我了。”这时，赵鹏丽带着笑，端着茶水走向了田老先生，“俗话说得好，伸手不打笑脸人，人家闺女这么对我，我再发脾气就不对了。”田先生说，当他平心静气下来，讲出自己问题的时候，才发现其实问题很好解决，“是我没把键盘锁上，按住拨过去，对方也没挂断，就一直通了一个多小时。”田先生说，在赵鹏丽的细心帮助下，他不但找出了问题所在，“人家闺女还教我怎么把键盘锁了，我孩子也没这么细心过。”从此之后，田先生每次来交费都要问“好闺女”在不在，时间长了，这个“好闺女”的名字就叫开了。

### 不被动 主动服务打出一片赞誉

在新密东大街营业厅，主动是一种常态，更是一种思维方式。营业厅管理着十多家手机专营店，这些专营店的工作人员对手机的性能非常熟悉，但对移动的业务政策掌握的就有些不太够。

新密东大街的工作人员从中看到了互相学习的机会，移动的营业员到专营店里帮那里的工作人员强化业务和服务，手机专营店的工作人员也会毫不保留地向移动的工作人员介绍手机功能，“我们学到了更多实用的知识，整个新密东区的移动专营店服务能力也大大提高，大家共同提高了。”东大街营业厅的负责人说。

如果说工作上的主动还仅仅是一方面，在社会服务上，新密东大街营业厅的工作人员更是主动。

每个周日的下午三点，东大街营业厅的工作人员都要上街清理垃圾和街头的小广告；夏天的夜晚，新密东大街营业厅会拉起电影屏幕，为纳凉的老百姓送去一场场的电影；得知血站缺血了，他们就主动的无偿献血……这些不大的事情，他们每天都在做，新密人也都看在眼里。

靠着真情、主动的服务，新密东大街营业厅拉近了与消费者的心灵距离，赢得了好评。

### 不操心 “当东大街的客户很幸福”

没有及时了解最新的优惠活动，手机会因为忘记交费而停机，这些担心，在东大街所属区域的客户都没有，“我们都不操心这个心，到时就会有移动的工作人员给我提醒。”在东大街营业厅隔壁的王女士说，当东大街的客户“很幸福”。

王女士说，还是两年前的夏天，她去新密东大街营业厅办理预存话费送礼品的活动，“看到那么多排队的，我就晕了。”王女士说，其实她就在隔壁，但每次活动都赶不上，“我们生意人难抽空，来了还要等，再好的活动也失去兴趣了。”

知道这个情况后，新密东大街营业厅的营业员来了个全体总动员，放弃休息时间冒着酷暑对所有服务的商户进行地毯式排查，“整个排查都是利用休息时间做的，半个月里，我们收集了

大小商户近千家，移动用户快有三千多个了。”东大街营业厅的负责人说，这些客户最大的难处就是平时生意忙，没时间到营业厅办理业务，“所以我们每个人都当上了‘商户经理’，有新的优惠活动了，我们就会主动联系客户，然后根据需求上门服务，他们平时有什么问题也可通过电话直接咨询‘商户经理’。”就是这样一个个小小的改进，让整个新密的商户都对移动的服务感受更深了，“我们节省了他们的时间，他们也更加理解我们的工作了。”营业员小司说，现在很多商户不但对移动的活动非常了解，还主动当起了推销员，“比如我们旁边的这个商场，有很多逛商场的人，听了那边商户的介绍，就直接来我们这里办业务，我们让客户省心，他们也会真诚的回报我们的。”