

# 拜祖大典筹备工作紧张有序进行

□晚报记者 孙娟 实习生 张婷

本报讯 昨日上午,市委常委、宣传部部长、市政府党组成员、辛卯年黄帝故里拜祖大典组委会常务副主任兼秘书长丁世显,前往新郑调研辛卯年黄帝故里拜祖大典筹备工作。

丁世显一行首先实地查看了姓氏广场、黄帝故里景区等承担主要任务场所的筹备情况,对景区绿化、黄帝纪念馆修缮、祈福树整修、黄帝故里景区及周边场所环境卫生等提出了具体要求。

在随后召开的拜祖大典筹备工作汇报会上,丁世显对拜祖大典筹备工作表示满意。他指出,要进一步按照整体方案的安排抓紧做好各项筹备工作,为今年大典奠定好的基础。一是要认清新形势,增强办好拜祖大典的信心。今年是“十二五”规划的开局之年,是新世纪第二个十年的开局之年,是中原经济区和郑州都市区建设的起始之年,又恰逢建党90周年、辛亥革命100周年,具有很强的时代背景和年份特征。要强化拜祖大典、提升拜祖大典,使其对实

施中原经济区发展战略起到更重要的作用。大家一定要了解今年的新形势、新要求、新特点,在今年大典起步晚的情况下,增强办好大典的信心。二是要进一步配合央视导演搞好现场活动和迎亲线路的氛围营造及九项议程的组织实施。迎亲线路的沿途营造热烈喜庆氛围,在姓氏广场安排群众文艺表演活动,加重集中迎亲的氛围。拜祖仪式要庄重、有规制,使大典趋于规范。九项议程中高唱颂歌要邀请著名歌唱家领唱,乐舞要请专业舞蹈演员重新编排,要精美

精确,体现大典主题。嘉宾邀请突出代表性、影响力、重要性三个原则,要邀请国家领导人、台港澳政要和华商代表、宗亲代表、英模人物、世界500强企业、中国500强企业等参加大典。三要整治好市容市貌和社会秩序。新郑市要着重市容市貌、环境卫生整治,要加强基础设施的维修、改建,要做好市容、市貌的保洁、绿化,做到车流、人流畅通有序,通过拜祖大典,给全球华人华侨留下一个黄帝故里整洁、有序的良好印象,展示出故里人的精神风貌。

## 今年我市要办理 1174件建议和提案

2011年省十一届人大四次会议、政协十届四次会议交给郑州市人民政府办理的人大代表建议(以下简称建议)9件、政协委员提案(以下简称提案)34件;市十三届人大三次会议、市政协十二届三次会议交由政府部门办理的建议571件、提案560件。

市政府要求,各承办单位“一把手”要亲自过问、亲自抓,积极采取现场办理、专题调研、登门拜访、电话联系等多种方式,找准解决问题的途径,形成与代表、委员的良性互动机制。

对省人大代表建议、省政协委员提案的答复,务必于5月1日前将办理结果和沟通情况报送市政府督察室,由市政府统一行文,并分别答复省人大代表、政协委员。对市人大代表建议、政协委员提案的办理工作应于6月30日前完成,个别疑难问题在征得市政府督察室同意后,可以适当延迟答复,但最迟不得超过8月30日。对逾期没有完成办理任务的单位,市政府将予以通报批评。

晚报记者 孙娟 实习生 张婷

## “猎豹”行动 端掉两个假药窝点

昨日,市食品药品监督管理局向媒体通报,该局在公安部门的配合下,一举查获了两处制售假药的窝点,涉案金额270余万元,向公安机关移交嫌疑人9人,成功打响了2011年“猎豹”打假治劣行动第一枪。

3月11日,该局接群众举报,反映一郊区民房内有人制售假药。市药监局二七分局执法人员连夜出击,在公安部门的配合下,将正在从事违法生产活动的不法分子逮个正着。

同日,执法人员在二七区侯寨乡尖岗村另一民宅内,当场收缴存放在该生产所在地仓库内已生产好的假冒药品,包括标示九芝堂生物工程公司、贵州众乐生物科技有限公司等多家企业生产的六味地黄丸(浓缩丸)、结肠炎胶囊、颈复康胶囊等21个产品。

晚报记者 邢进 实习生 杜世民 通讯员 杨鑫



## 社区里的科普园

乒乓球能悬在半空,透过玻璃看到的是万丈深渊……在文化绿城社区,有一个“科普园”,孩子们在家门口就能领略科学的魅力。

这个100多平方米的“科普园”叫社区科普展厅,虽然面积不算大,但里面的配置挺高,有30多套科普展品。

“我们专门设立了‘科普开放日’,每周开放两天,而且还对社区内外免费开放。”社区工作人员张先生说。

晚报记者 常亮 文/图

## 金水区今年有23所建校任务

两年投入1.68亿,增加2205个优质学位

□晚报记者 张勤 通讯员 杨晓琳

本报讯 昨日,金水区召开2011年教育工作会,对今年的优质教育倍增项目提出了详细方案。据统计,今年,金水区将新建、改扩建的中小学项目有19所,幼儿园则有4所。

### 两年增加2205个优质学位

优质教育资源倍增是今年教育系统的“一号工程”。所谓优质教育资源,是指教育质量较高,并在社会和学生家长中产生一定影响力和吸引力的学校资源。倍增的目的,就是最大限度地解决人民群众“上好学”的愿望。

据了解,到2012年,金水区将增加2205

个优质教育资源学位,倍增项目总投资概算1.68亿元。2011年学位增量为675个,2012年学位增量为1530个。其中,2011年投资概算1.14亿元,2012年投资概算5398.5万元。

根据方案规定,金水区将对丰产路小学进行扩能挖潜,农科路小学、经三路小学托管薄弱学校,南阳路二小与农业路小学联合办学等项目,确保新增优质学位675个;启动金沙小学扩能挖潜,优胜路小学、纬五路一小跨区域发展,纬五路二小联合办学等项目。

### 新建、改扩建中小学19所

今年,金水区的新建、改扩建中小学项目达到19所。

其中,需要续建的工程包括郑州七十六中、金桥学校、丰产路小学、文化路三小、沙口

路小学、金沙小学、四月天小学、农科路小学、天明路小学等9所学校。

加快推进凤凰台学校、北环以北地区九年一贯制学校、银河路小学、沈庄小学、农科院小学等5所学校新建工程。

需要改扩建的工程有金燕小学、农业路小学、文化绿城双语小学、文化路一小、龙子湖五小等5所学校。

“这些工程的启动和完工,将进一步推动我区学校布局和教育设施的均衡发展。”金水区教体局局长王珂介绍。

据了解,除此之外,金水区在学前教育建设方面也有安排。今年将完成纬四路幼儿园续建工程,推进四月天小区、沈庄、银基王朝幼儿园的新建工程。

## 服务民生看移动



服务明星 张龙

和其他服务明星不一样,张龙的工作在幕后,作为郑州移动外呼中心服务质量督察班一名投诉处理员,他每天都要带着疑问和抱怨来的消费者处理问题。

“有人说,投诉处理员就是客户的‘心情垃圾站’,而我却认为,投诉处理员是投诉客户的感情依靠。”张龙说,在他眼中,客户投诉不是来“找事”的,而是想寻求“帮助”的。“带着这样的感情去工作,我的工作就充满了阳光。”

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐

## 隔着电话,也能让客户转怒为喜

张龙说,我是客户的依靠,不当“心情垃圾站”

### 远在辽宁,他想方设法为客户保住号码

“喂,移动吗?我现在在辽宁陪家人看病,手机快停机销号了,怎么办啊?”一天晚上,卫先生从沈阳打来了电话,“我们从中协调为卫先生特殊办理销号恢复业务,已经是这个月的最后一天,如果当天不及时办理,就会进入销号流程。但是当时营业厅已经下班了,而且卫先生的手机号码有部分欠费无法补清。”张龙说,想到

对卫先生的承诺,他就尽了最大的努力,让卫先生的号码能够正常使用,“其实按照规定,这是因为卫先生个人的原因进入销号流程的,但我们作为投诉处理员,不能把客户往外推。”

当张龙把处理的最终结果告知卫先生时,卫先生表示出万分的感谢,“当时我的心里无比高兴,这是客户对于我努力工作的认可。”

### 面对抱怨,他能让消费者感到尊重

去年年初,移动开始推广手机电视业务,因为厂家的原因,一名用户的手机电视出了一些问题。接到投诉后,张龙反复联系相关公司,但是因为技术问题,暂时不能解决。“客户说,没想到你们连这个问题都解决不了,我心里非常难受。”张龙说,每一个移动的客户都是值得珍视的,正是想到这一点,他一次次在客户、厂家之

间联系,最终解决了这个难题。

“小伙子,没想到中国移动还能关注我这样一名普通客户,我现在觉得手机电视业务真好用。”当听到客户这样的称赞,张龙觉得,只要有信心、有耐心,为客户提供卓越的服务,就一定能够得到认可,“也正是有这样的精神,才有了一个优秀的移动公司。”张龙说。

### 遭到挫折,他用微笑来赢得赞扬

去年夏天,张龙遇到了工作中最大的挫折,在面对一名情绪激动的消费者时,任凭他如何解释,对方就是不能平静。“每次遇到这样的客户,我都会暂停几分钟,让心情平静下来,继续面对客户。”张龙说,这一次,他也很快平静了心情,“后来当我很好地处理了他的投诉,解释了问题后,他也平静了下来。”张龙说,听到了客户心情平静后的赞扬,更让他意识到作为一个服务人员身上的责任和

职责,也让他从客户一次次的抱怨到满意中喜欢上了客户服务的工作。

“在这平凡的岗位上,也许我将永远默默无闻,但我想,把对事业的情,对岗位的爱,奉献给客户,奉献给移动,只要能使千千万万的客户笑颜永驻,我所做的一切都是值得的。”张龙说,虽然隔着电话,但他对消费者的真诚是不会改变的。