

# 明年5月全市2/3路边临时停车位 可实现全程“无感停车”

## 商业性封闭停车场也将适时接入



### 夜查德化街、丹尼斯消防隐患 持续提升大型商业综合体安全系数

本报讯(郑报全媒体记者汪永森)12月14日晚,郑州市消防救援支队组织人员对二七德化风情购物公园、人民路丹尼斯商场两处大型商业综合体进行安全检查,持续推进冬春火灾防控工作的开展,确保全市火灾形势的稳定。

当晚,郑州市消防救援支队支队长杨全德带队对德化风情购物公园内奥斯卡德化星影院、尚潮汇广场等场所的安全疏散、建筑消防设施消防安全落实情况进行现场督导,检查发现奥斯卡德化星影院消防柜上锁、消防栓水带塑料管需要更换,尚潮汇防火卷帘门下方摆放有货物、部分商铺装饰灯带与织物多处接触,当即要求相关商铺采取措施整改隐患问题,要求管理方严格落实各项消防安全巡查自改制度,主动发现问题、解决问题。

在人民路丹尼斯商场,消防人员实地检查了商场餐饮区域海底捞等店铺的后厨管理情况,随机抽查消防疏散通道进行现场检查,重点询问了单位消防设施维护保养情况和控制室值班运行情况。

杨全德说,大型商业综合体是消防管理的重点,对于安全工作,单位自身要有更严格的管理标准和措施。在下一阶段工作中,消防部门将会同其他相关行业部门,制定推出具有针对性和可操作性的工作方案和应急预案,瞄准大型商业综合体等重点区域开展持续性检查,切实形成检查督促、整改交办的良性“闭环”。在冬春火灾防控期间始终坚持依法从严整治、落实基础防控、加大培训教育力度、营造宣传警示氛围,全面提升社会面火灾防控管理水平。

同时告知成功缴费4元。

那么“无感停车”是怎么实现的?高位视频监控识别到车牌号并上传平台。超过免费停车时长后,平台生成订单,同时自动查询车牌号是否开通“无感支付”。如果查询显示开通,当车辆驶离时,平台会发起银联扣款,由银联将停车费自动扣除。

对于在还没有安装高位视频的路段,目前仍需要停车管理员人工录入车辆信息,但车主不用扫码支付,也省去不少时间。

“目前,郑州市城市管理局和郑州市大数据管理局正在大力推动‘无感停车’,预计明年5月,郑州市区2/3的路边临时停车位将完成前段高位视频设备的安装,实现全程‘无感停车’。”郑州市大数据管理局应用推进处王道云说,除了路边临时停车位外,市内近1100家商业性封闭停车场中,已有近1000家接入“郑好办”智慧停车,可实现余位查询功能。下一步,这些商业性封闭停车场也将逐步接入“无感支付”,进而实现“无感停车”。

本报讯(郑报全媒体

记者肖雅文)12月1日,全市3万个路边临时停车位已全部接入“无感支付”,在装有高位视频设备的车位前则可实现全程无管理员收费、无需扫码支付的“无感停车”。昨日,记者从郑州市大数据管理局了解到,预计明年5月前全市2/3路边临时停车位将实现“无感停车”。



昨日下午,记者来到管城区二里岗南街,实地体验了一把“无感停车”。打开“郑好办”APP后,进入“智慧停车”板块,在右下角“我的”界面内,点击“我的车辆”可以绑定车牌号。点击“无感支付”,点击“添加支付方式”后,在输入框内输入需要绑定的银行卡

号和手机号码,输入支付密码,再点击“开通银行卡免密”,输入短信验证码后,系统提示开通成功。

记者将车停入路侧车位,停车超过20分钟后驾车离开。一分钟后,记者收到“郑州政务短信平台”发来的短信,内容显示车辆驶离时间、停车场所和停车时长,

## 郑州移动“优质服务体验季”系列报道之“穿越”10086服务热线

### 以声音为纽带,“聆听”他们的微笑 让客户在这里得到满意

#### “心级服务”,让客户聆听他们的微笑

热线服务不简单,每通电话背后都有严格的服务标准和强大的业务支撑。走进郑州移动10086服务热线,听到的都是亲切而专业的声音,这些络绎不绝的声音背后,是一张张面带微笑的面庞,哪怕在电话另一端的客户并不能看见,但每一位客服人员都在用真诚的微笑去传递热情。

“这是一个和谐团队,也是一个有责任心的团队。”服务观察员刘玉说,拿起耳麦真切感受到话务员的亲切和付出,感受到移动对待客户的真诚和热情。他们戴着耳麦,用温柔的声音与客户沟通着,有时一通电话会长达半个小时,但他们始终有耐心。

“有时客户不了解业务资费,情绪会比较激动,我们会极



客户为张路赠送锦旗

力安抚,情绪管理是我们的基本要求。对于客户的不解问题,要始终认真对待,用同样真诚的微笑、同样耐心的解释化解客户的误解和怒火。”郑州移动10086服务热线相关负责人告诉记者,

“工作人员被客户误解的情况也时有发生,但他们仍会保持微笑的声音耐心向客户解释。当通电话结束后,他们会迅速整理好情绪,继续微笑着接通另一个客户的电话。”

#### 持之以恒的学习,他们是“业务达人”

每天10086服务热线都要召开早班会,分享昨日遇到的疑难点和特殊案例,安排今日的工作内容,业务指导员也会根据郑州移动公司的大数据分析做业务宣贯,提醒工作人员当天要做哪些工作,可能会遇到哪些较为紧急的事件。

每月10086服务热线也会举行业务培训会,针对时下的热点问题和业务产品做集中性培训,并开展模拟演练。而刘玉恰巧参加了当月的业务培训会,“什么是5G优享服务、5G极速服务?5G优享服务、5G极速服务速率是多少?每一项回答都需

要在最短时间内熟记”。

“持之以恒地分享和学习,让每一个工作人员都成为了‘业务达人’。”刘玉感慨地说,当特殊案例出现时,他们要集体学习处理方式;当新业务或新产品推出时,他们要尽快全面地了解并熟知。

#### 得到客户的认可 是他们最开心的时刻

“快看,快看,有人来送锦旗了,是送给张路的。”刘玉兴奋地说,锦旗上面写着“移动之光 行业楷模”,足以彰显10086服务热线的“心级服务”。

其实,这样的事例,在郑州移动10086服务热线常有发生。前不久,70多岁的刘先生也给工作人员杨亚森送来了锦旗。

刘先生将家外墙上的黑色盒子误以为是有辐射的设备,为打消老人疑虑,杨亚森立即赶到老人的家中,在保证自身安全的前提下从二楼窗外查看,发现老人描述的黑色盒子其实是网络线路的分线盒,不会产生电磁干扰和辐射,他还喊来了移动通信专家,对分线盒现场拆解、介绍其内部构造和功能作用。杨亚森积极负责的服务态度得到了刘老先生的高度认可和评价,当即表示要来送锦旗。

“心级服务”背后不仅有态度有温度,更有先进服务理念和服务技术。刘玉表示:在这个“只闻其声”的世界里,她近距离感受到了移动“客户为根、服务为本”的服务理念。



服务观察员感知10086服务热线的服务

在郑州移动,有一个团队,他们专职负责帮助客户处理疑难问题,肩负着郑州移动各渠道受理的客户疑难问题处理工作。他们将微笑融入声音,以声音为纽带,架起与客户沟通的桥梁,提供着优质的服务。12月2日,服务观察员刘玉以“穿越者”的身份来到郑州移动10086服务热线,经过一上午的“变身”,她深有感触地说,“让客户在这里得到满意,不是一句空话,他们一直在用实际行动践行着这一理念”。

郑报全媒体记者 李冬生/文 陶方凤/图