

“警邮合作便民服务中心”试运行 办车驾管业务可到邮政大厦

地点:紫荆山路与东大街交叉口

本报讯 记者昨日获悉,郑州首个“警邮合作便民服务中心”开始试运行。警邮合作便民服务中心由郑州市公安局交警支队车辆管理所联合郑州邮政推出,为车主提供驾驶证遗失补证、驾驶证损毁换证、驾驶证期满换

证、达到规定年龄换证、变更地址换证、变更备案、补领机动车号牌、补领机动车行驶证、换领机动车行驶证、换领机动车号牌、补领机动车合格标志、换领机动车检验合格标志等共计13项服务。

广大车主只需持相关证件,到紫荆山路与东大街交叉口郑州邮政大厦一楼警邮合作便民服务中心,即可迅速办理各项车驾管业务。
 郑报融媒记者 鲁燕
 通讯员 王璐

爱车太“摆酷” 交警说“打住”

本报讯 昨日,西三环启福中华小区内,一辆帕拉丁越野车顶和后备厢盖上摆满了葫芦兄弟和忍者神龟玩偶。连日来,蜘蛛侠等卡通形象突然作为一种个性车饰出现在现实生活中,引发越来越多的模仿。

交警三大队民警表示,根据《道路交通安全法实施条例》相关规定,驾驶机动车不得在机动车驾驶室的前后窗范围内悬挂、放置妨碍驾驶人视线的物品。车主可以追求新潮,但车顶玩偶一般靠胶水固定,容易脱落影响后车驾驶员注意力,即使不脱落也可能对其他驾驶人产生干扰,有可能导致追尾等事故。建议司机尽快将玩偶去掉,维护交通安全。
 郑报融媒记者 汪永森 文/图



今起一周郑州天气 可能出现中至重度污染

本报讯 根据省污染防治攻坚战办通报,预计3月23日至29日我市将出现连续不利气象条件,可能出现中至重度污染天气。省攻坚办要求我市于3月22日16时启动重污染天气橙色预警及Ⅱ级响应。按照《郑州市重污染天气应急预案(2017年修订)》规定,我市决定于3月22日16时发布重污染天气橙色预警,同时启动Ⅱ级应急响应。

应急响应期间,公交、地铁要加密营运班次、延长营运时间,全市停止各类土石方作业(应急抢险、保障民生工程经批准的除外)以及室外电焊、喷涂、粉刷等作业,工业企业“一厂一策”实施停产或限产(整条生产线停产),建筑垃圾、渣土、砂石运输车辆禁止上路行驶(清洁能源汽车除外),禁止露天烧烤和垃圾焚烧以及农作物秸秆露天焚烧,未按要求安装油烟净化设施的餐饮单位停业,露天堆放的散装物料全部苫盖并增加洒水频次。郑报融媒记者 谷长乐

明起郑焦城铁增至19对 C2901次站点调为焦作—南阳寨

本报讯 3月24日起,郑焦城际列车由原来的13对(不含G1810/1次、G1821/4次上海虹桥—焦作/焦作—上海虹桥高铁列车)增加至19对。

其中C2901次由原来的9:02焦作—郑州变更为9:08焦作—南阳寨。
 郑报融媒记者 张华

服务和在身边
 初心从未改变

郑州移动经三路营业厅 站在客户角度,提升服务品质

“想客户之所想,急客户之所急。服务客户,要站在客户的立场,耐心地为客户解决问题。”谈及对服务的看法时,郑州移动经三路营业厅主任陆琳如是说。

而在实际工作中,经三路营业厅的工作人员也一直坚持着这样的服务方式。正因如此,品质服务常态化已经成为该营业厅一道亮丽的“风景线”。李冬生/文 陶方凤/图



厅现场 让贴心服务打破营业时间

很多消费者的上班时间和营业厅的营业时间是冲突的,如何让这些客户也享受到贴心服务呢?经三路营业厅很好地解决了这一问题。

“来营业厅询问、购买手机或办理宽带,我们的营业员都会主动要求添加客户微信。在手机或宽带的使用过程中,客户只要有疑问,都可以通过微信咨询我们。”陆琳说道,营业员张丽刚来营业厅时微信好友不到200人,现在已经增加到了2000多人,“有时候白天不是最忙的,晚上才是。因为很多客户会选择在下班后,以微信的方式向我们咨询手机或业务。即使不是工作时间,我们依然会帮助客户解决问题。”

这一贴心化服务,不仅赢得了移动客户的一致好评,而且也分散了营业厅的工作量,使营业厅的服务效率有了大幅度提升。

厅服务 用耐心平复客户的坏情绪

在陆琳的办公室,一面由客户送来的锦旗引起了记者的注意。

去年冬天,营业厅来了一位“怒气冲冲”的客户。在营业员的了解下,得知他是为了修改套餐而来,“我觉得现在的套餐不合适,你给我推荐一个。”针对客户每月的消费情况,营业员推荐了一款冰激凌套餐。但每次介绍后,客户总是说听不懂。营业员态度始终温和地重复介绍了5遍,其间也举了不少通俗的例子。在给客户端来一杯热水后,客户的情绪终于有了好转。

“你说的套餐,其实我早就听明白了,只是心情不好,就故意难为了你们一下,看你们能不能对待客户始终如一。”最后,这位客户执意要向营业员道歉,并连连赞叹移动的服务,还送来了这面锦旗。当看到锦旗时,营业员却说,“这都是我们应该做的事情,是我们的本职工作。”

陆琳告诉记者,在经三路营业厅,品质服务已经成为常态化工作,每位员工在服务上形成了“你超我赶”的工作氛围,都争着把服务做好。

厅推荐 手机营业厅服务更便捷

说起便捷化服务,经三路营业厅一直在做一件事:推广河南移动手机营业厅客户端。

如今,手机营业厅承载的业务越来越多,话费查询、服务密码修改、开卡选号、最新优惠查询……陆琳介绍说:“客户只需登录手机营业厅,足不出户就能办理这些业务,免去了客户来回奔波的麻烦。”

对此,经三路营业厅专门设计单页,凡是来营业厅办理业务或购买手机的客户,都会主动发放。“扫描单页上的二维码即可下载,如果客户手机套餐内的流量较少,我们会主动贡献自己的手机热点让客户使用。”陆琳说道,现在,新客户下载手机营业厅APP可领取300MB省内流量,每月满足累计签到的天数,即可获得相应流量,最高可获得210MB省内流量。

体验者说

体验者:张先生 职业:教师

使用手机以来,就一直在经三路营业厅办理业务。这些年,手机换了不少,卡也换了不少,但我始终和移动在一起。为什么?就像朋友相处之后会有感情一样。

去经三路营业厅办理业务,排号等待的时间很短,而且服务也让人觉得舒坦。后来我开始用网上营业厅和手机营业厅,很少再去经三路,以前面熟的“老朋友”有的已经调走了,不过他们贴心的服务,我永远都不会忘记。