

开栏的话

遇到困难了,打一个电话去咨询或反映问题;需要服务了,打一个电话去呼叫……水、电、气、热、交通等,与每个人的生活息息相

关,保障城市运营的市属国企,其服务热线是联结起市民与企业交流沟通的桥梁、纽带。工作在服务热线上的话务员

们,以耳机汇集民意,用真情服务民生。本版今日推出“热线故事”专栏,为读者讲述热线背后的故事,这故事里有热爱、责任……

96777:架起市民用气保障桥

热线故事

“您好,请问您家的燃气表是卡表还是抄字表,不同的表无法使用的原因不同……”“您好,您家的液化气送到家无法使用,原因可能是……”走进北京燃气96777报修服务中心,电话声此起彼伏,三四十名话务员认真地回答着用户的每一个问题。

“用户所有涉及燃气方面的问题都可以拨打96777电话,包括有关燃气的各类咨询、报修、服务回访、表扬、投诉等。”北京燃气集团调度中心96777服务部副部长王树强说,96777是集团为市民开设的24小时报修咨询服务热线电话,全天候为用户提供零距离服务。

及时化解市民用气难题

“我家用不了气啦?”“您别

急,请问您家无法用气的情况是……”“请问您家用的是插卡的燃气表还是抄字的燃气表?”“请问卡表是哪个厂家的,液晶屏上有没有字?如果有错误信息显示,可能是需要更换电池,请您更换电池试试。”针对用户的问题,话务员耐心地向用户、指导,三五分钟就解决了用户家无法用气的问题。

“报修家里用不了气的,50%以上是因为电池问题,只要更换电池就行了,这种情况我们都能在电话里为用户解决。如果不是电池问题,通过咨询情况也能初步判断是燃气表的问题还是管线的问题,然后就将报修单下发到相应管辖区,维修人员会及时上门为用户解决问题。”魏欢说,维修完她们还会对用户进行回访,咨询用户对维修是否满意。

另一边,话务员杨辰接到了用户家中漏气的电话。“您别紧张,请把灶前截门关闭,开窗通风,不要使用明火。维修人员随后就到。”说着话,杨辰鼠标一点,已将报修单发送到用户所在辖区的分公司。

“我们家液化气用完了,等着做饭呢。”家住西直门附近的一位大妈打来电话求助。“您别着急,我们马上帮您协调,给您送气。”登记详细的用户地址,班长何珊及时联系供应站,解决了用户的燃眉之急。“针对老人等无能力自提气的特殊用户,我们都会协调,为用户送气。”何珊说。

英语专线服务外国友人

96777服务中心有两个英语座席。“现在在北京居住的外国友人越来越多,他们遇到燃气问题也会打电话,必须得有会说英语的接线员接待。”代班长白蕊至今也忘不了第一次接到外国人报修电话的情景。

2011年8月的一天,刚工作半年多的白蕊接到居住在双井地区的一位外国用户的电话。“对方一点中文也不会说,满口的英文,我都有点懵了。”白蕊说,尽管自己有些英语底子,大概听懂了他家中无法用气的意思,也判断出只需换个卡表电池就能解决问题,但因自己对燃气一些专业用语用英语表达不

清楚,无法在电话中指导用户操作,只能派维修人员上门维修。

这让白蕊暗下决心自学英语。3个月后,再次接到外国用户的报修电话,白蕊已能顺利交流,在电话中解决用户的问题。“现在每个月都有外国人打来电报,我们已沟通自如。”白蕊说。

日均万余电话 接听率超99%

“现在,服务中心每天的电话接量达1万余个,接听率达99%以上。”王树强介绍,2000年9月开通的96777服务热线,于2012年进行了升级改造,使服务中心由原来的200平方米增加到1000余平方米,座席由16个增加到92个,话务员达100余名,每天的来电接听量从以前的4000个增加到4万个以上,“可以快速为本市600万用户提供燃气服务。”王树强说。

以去年采暖用户用气补贴高峰阶段为例,因当年补贴政策有变,许多用户联系不上补贴公司,都致电96777咨询,每天的电话接量突然从夏季的几

千个骤然增加到1.5万至1.8万个,全体接线员及时补位,在短时间内为用户解决了补贴相关问题。

良好的服务赢得了用户的称赞。“平均每个月我们都能接到千余个用户的表扬电话。”王树强说,“今后我们还会开通微信平台 and 网上平台,以更好地宣传安全用气知识,实现网上报修等,方便用户。”

数字链接

北京燃气96777服务热线2000年9月正式开通,目前拥有92个座席,年呼入量由原来的20万增长到现在的近180万,已累计受理客户电话1000余万次,为北京市民搭起了一座燃气保障桥梁。



工程信息

中国传媒大学运动场改造项目开工

本报讯 日前,由城建二公司承建的中国传媒大学运动场改造工程项目开工建设。

该工程位于朝阳区定福庄东街1号,中国传媒大学校园内,工程总建筑面积62768平方米,框架结构。改造工程就是在原运动场内,加盖地下车库,恢复运动场设施,改造后的机动车停车位共计1453个车位以及体育、音乐教学用房,观众看台等设施。(杨保川)

中铁建工集团 淮北火车站站房主体工程完工

本报讯 近日,由中铁建工集团上海分公司承建的淮北火车站站房主体工程完工。

淮北火车站改扩建工程位于淮北市相山区,站房总建筑面积9772平方米,无柱站雨棚总覆盖面积8680平方米,站场设计规模为2台4线。新淮北火车站投入使用后,站房总面积将是原来的5倍多,可供2000余人同时候车,有效缓解铁路客运压力,将极大地满足市民的出行需求。

淮北火车站是皖东北主要铁路客货运站之一,承担淮北区域范围内对外客货运输任务,吸引范围面积2741平方公里,人口200多万人。新淮北火车站投入使用后,在皖东北地区的综合交通系统和社会经济发展中具有重要的意义和作用。(张秀 李晓东)



地铁14号线望京站至东湖渠站全线贯通

日前,住总集团轨道交通总承包部承建的北京地铁14号线21标望京站至东湖渠站暗挖区间全线贯通。

该区间双线全长2022米,全部采用矿山法施工,其中最大断面11.7米x

15.9米,为本市目前双侧壁导坑工法施工的最大暗挖断面。

作为地铁14号线东段的样板段,该标段暗挖区间隧道贯通,为今年底14号线东段全线通车奠定了基础。

杨婷婷 李皓 摄影报道

公交调度“指挥官”

对于乘客来说,在每次的乘车过程中,都会接触到司机、售票员这些公交战线上的工作人员,也能感受到他们日常工作的辛苦。其实在公交战线上,还有一个群体,他们同样是天不亮就到岗,星星闪烁时才收工,辛苦地坚守在自己的岗位上,确保着一辆辆公交车顺畅地出现在站台。他们就是公交战线上的“指挥官”——调度员。

调度台前双眼紧盯显示屏 早5时20分,北京公交第二客运分公司调度员李颖,已经走进位于宋家庄交通枢纽三层的调度指挥中心,开始她新一天的工作。

在宋家庄交通枢纽汇聚着多条公交线路,其中就包括公交第二客运分公司的524路、610路和576路。这三条线路,共安排8名调度员负责,每天当班的为两人。

李颖负责的是610路的调度工作,“这条线路是往返宋家

庄交通枢纽和高米店的,有29辆车供调度使用。”李颖说。

1号调度台是李颖每天忙碌的地点,她拉开黑色的座椅,坐下来,随后双眼紧盯面前的电脑显示屏。“咱们这个调度中心,都是通过电脑发车的,所以调度员必须紧盯屏幕,才能确保发车顺利。”李颖指着屏幕介绍。

正如李颖所介绍的一样,整个上午,除去偶尔上厕所,或者到休息室喝口水,其余的时间她都是坐在调度台前,紧盯屏幕,不断地调度着车辆。

时间的指针渐渐指向中午12时,午饭时间到了。这一刻,对于调度员来说,并不意味着放松。跑去休息室热上饭后,李颖还没吃上几口,就又跑回调度台,“就算是吃饭,也不能耽误正常调度发车。”

就这样,她断断续续地用了大约30分钟,才把午饭吃完。然后又坐回调度台,继续紧盯屏

幕。

休息时间跑到站点记录客流 15时,一辆610路驶入交通枢纽。通过车辆上装载的识别卡,李颖很快就在电脑屏幕上收到车辆进站的信息。“15时进站,我算算,那给他13分钟的间隔,15时13分发车。”李颖边介绍,边在电脑屏幕上点击着各种调度数据。

随后,李颖又用笔将这些数据填写在行车记录表上。很短的时间,她就完成了这两步环节,熟练地完成了一辆车的调度工作。

“你现在看调度员这么快就能完成一次调度,其实,调度员们熟练操作背后,是有大量的功课支撑的,这其中就包括查客流。”调度组长朱婷婷介绍,“每周,我们的调度员都会利用休息时间,跑到所负责线路的一些站点,实地统计客流情况。”

“统计客流情况时,调度员

站在自己负责线路的某个站台上。在一个小时里,调度员会拿着客流表,一边记录车号和时间,一边目测车中乘客人数。然后,再汇总后交给车队。根据这些数据,就可以顺利地调度车辆了。”朱婷婷说。

除了去站点记录客流,朱婷婷介绍,为编制更合理的行车计划,调度员还会通过走访、询问的方法,了解线路周边的路况。“有的线路周边学校多、有的商铺多,这些都会影响客流的变化,作为调度员要随时了解、掌握,才能更顺利地调度工作。”

经验加沟通确保调度顺利 “从头班车到末班车,平均一天算下来,我大约会调度200多次车。”作为一名拥有10余年调度经验的高级调度员,李颖深知要做好调度工作,确保顺利地发车,经验和沟通是调度员必须依靠的两件法宝。

“你看这张行车记录表,在

间隔时间这栏,有8分钟的,有13分钟的,基本上每辆车的发车间隔都不同。”李颖边指着行车记录表边介绍。

“调度员在填间隔时间时可不是随意的,都是有根据的,我们要考虑车辆运营情况、路面情况、司机喝水、上厕所时间等各种因素,而且要快速计算后做出调度,这都是以多年的经验为前提的。”

“有乘客在动车门,你看看车门是否关好。”这时通过显示屏,李颖观察到站台上的一些情况,随后她立刻通过对讲机和司机沟通。

“调度员工作的主要目的就是把车发出去,别造成太长的间隔。”在李颖看来,调度员要想确保车辆顺利发出,光凭经验是不够的。“还要做好和司机的沟通、交流。司机每天是和车辆打交道,我们就是和司机打交道。”李颖说。

贾磊

企业超市

光华纺织集团 获评首批国家级知识产权优势企业

本报讯(记者 冯晓彤)国家知识产权局日前公布了首批国家级知识产权示范企业和优势企业名单,北京控股旗下光华纺织集团榜上有名,被确定为首批国家级知识产权优势企业。另据了解,光华纺织集团还是市专利示范企业、国标GB/T29490《知识产权管理规范》合格单位、市工业企业知识产权运用能力培育工程试点企业、国家知识产权局专利局审查员实践基地单位。

据了解,为加快形成一批拥有自主知识产权和知名品牌、国际竞争力较强的骨干企业,国家开展了国家级知识产权示范企业和优势企业培育工作,在有关部门和各地方推荐下,经审核,共确定了771家企业为第一批国家级知识产权优势企业,期限为2013年12月至2015年11月。期间,国家将加大对这些企业的扶持力度,有针对性地给予重点扶持。

据光华纺织集团负责人介绍,集团长期以来高度重视知识产权和科技创新工作,依靠科技自主创新改进了生产技术,升级了生产设备,提高了经济效益,使集团的核心竞争力得到不断提升。

该负责人表示,2014年,光华纺织集团将不断完善知识产权管理体系,不断加大科技创新投入,通过加快知识产权、专利科技项目转化及产业化,努力抢占发展的制高点,大力提升集团的竞争力。

世界种子大会三条市政道路开工 本市首例EPC模式工程

本报讯 2月21日,中铁六局北京铁路公司承建的世界种子大会青龙湖市政道路工程全面展开施工。

该工程地处丰台区王佐镇青龙湖景区,共有三条道路:青龙湖5号路、云岗西路西延、青龙湖23号路,位于种子大会会都核心区,起到联接大会核心区和西六环路的作用。目前,三条道路已经完成场地清土、填挖土累计200余万立方米。

其中,青龙湖5号路南起青龙湖地区25号路,北接云岗西路,道路全长3.36公里,双向6车道;云岗西路西起青龙湖5号路,东至青龙湖23号路,道路全长1.7公里,双向4车道;青龙湖23号路南起青龙湖8号路,北至云岗西路,道路全长2.79公里,双向4车道。贯通后,从会都核心区到西六环路用时将缩短至10分钟内。

本工程采用EPC模式进行建设,为本市首例EPC模式工程。EPC,即施工总承包。工程总承包企业对承包工程的质量、安全、工期、造价全面负责。该工程中,北京铁路公司代理部分业主职能,包括拆迁、管线拆改、行政审批办理及市政道路管线路施工进度协调等工作,这种新模式施工方式的引入将对工程建设产生积极影响。(肖博)

首钢首秦公司 连续三年获引智资助

本报讯 近日,国家外专局引智项目资助资金30万元汇达首钢首秦公司,这是该公司利用国家政策支持连续三年获得引智资助。

首秦公司人力资源部深入钻研国家引智政策,结合公司引进道格拉斯进行技术交流这一重点工作,组织开展了2013年引智项目申报,期间,专业人员积极与首钢组织人事部沟通,全面介绍所申报的高等级海洋工程用钢开发项目的国内研发现状及市场应用前景,详细说明引进国外智力对突破技术瓶颈、提高产品竞争力、填补国内空白的重要意义。此后,总公司专业部门打破以往将首秦公司引智项目纳入首钢技研院一并申报的惯例,将《高等级海洋工程用钢开发项目》单独立项,向国家外专局申报,被列为国家重点引智项目。

据悉,近三年来,首秦公司利用国家政策支持共争取引智资助60万元,为技术攻关、产品开发、人才培养拓展了资金渠道,为创收创效作出了贡献。(许文杰 张新达)

北京环卫集团 集体合同续签率100%

本报讯(记者 夏晖 特约记者 王东坡)在日前召开的北京环卫集团公司第二届三次职代会上,集团公司党委书记、董事长梁广生作为企业首席代表与集团公司职工首席代表王伟节再次续签了集体合同和工资集体协商集体合同。

北京环卫集团继2010年第二次签订集体合同以来,所属各子公司参照集团公司集体合同制定并签订了本单位的集体合同。集团公司各单位集体合同的签约率达到100%,覆盖率实现100%;实现了职工收入稳步增长,三年中北京环卫集团公司职工工资总额增长了25.6%,为19024人次缴纳补充医疗保险;集团公司各单位共投入316.5万元,为8657人次职工进行了健康体检;集团公司各单位用于改善职工的劳动保护条件、夏季防暑降温及冬季防寒工作的投入为2905.92万元,同比提高31.58%;三年间,集团工会通过职工素质教育培训、送学上门等形式,共举办培训班40余期,培训职工4000余人次。

为维护女职工合法权益,本次续签的集体合同首次将职工代表审议通过的《女职工权益保护专项协议》作为《集体合同》附件。