



服务热线过节时年味足吗?

有的依然是“你好”或干脆没有,有的则改成了“新年好”

春节长假,少不了要拨打些咨询或投诉热线。平时这些热线的服务热情不相上下,不过,记者昨日拨打部分服务热线及值班电话发现,在新年这一特别的日子,有的仍旧是一句“你好”(或者干脆没有),有的则悄然改成了“新年好”。业内人士说,这个不起眼的小细节,反映出的是服务意识的大变化。

电信查号台:114

“新年好!很高兴为您服务。”电话刚一拨通,查号台的接线员悦耳的声音便传

了过来,记者留意到,平常使用的问候语“你好”已经变成了“新年好”,让人格外感到温馨。“我想查一下××的电话。”“请您稍等……”整个服务过程很规范,也很快。

移动通信:10086

“新年好!”热线拨通后,录音电话里传来新年问候语。人工服务很快接通,依然是新年的问候:“新年好!很高兴为您服务。”我想咨询一下现在打国内长途有什么样的套餐业务。”“请您稍等。”2199号接线员进

行了简短的查阅,虽然时间并不长,但她仍然表示:“对不起,让您久等了!”接着是一系列详细的介绍,结束通话前,她再次表示:“祝您新春愉快,感谢您的来电。”

食安委:84412329

“你好!”电话那头的工作人员做了简短的问候。当记者表示怀疑购买的酒酿有质量问题时,她表示,食安委主要负责协调,可以向质检、工商等部门反映,也可以拨打卫生监督所的电话。当记者主动询问她的姓名时,对方报出了自己的姓。

工商消协:12315

“你好!请说。”问候语很简短。记者报出了同样的食品问题,12号接线员建议记者先去找超市解决,如果实在解决不了,他们也可以帮助协调,但一定要有购物小票。

物价局:12358

“喂,请说。”听起来更加“干脆”。“我想反映一个出租车绕路的问题。”“这个问题可以向客管处反映,电话是××。”“司机说1元钱燃油附加费的发票用完了,没有给我。”“这些都属于行业问题,都可以向客管处反映的。”

旅游质检所:52260123

“喂……”对方似乎不怎么喜欢“客套”,但声音很轻柔。“我怀疑在泰国购买的珠宝是假的,请问该怎么退货呢?”“您可以先与旅行社协商帮忙退货,不过最好先做个鉴定,如果是假的,对方应该付鉴定费的。不过建议您先看一下发票,如果是写的‘艺术品’,就比较麻烦了……”虽然开头的用语让人不满意,但随后的解答很热情而且详细,总算弥补了些遗憾。

快报记者 郑春平

■全景

年夜饭老毛病改了不少

昨天,南京各家饭店忙碌的年夜饭终散席。今年年夜饭吃下来,记者发现,往年年夜饭的老毛病改了不少。

不少饭店拒绝翻台

市民杨先生在张生记订了一桌年夜饭,有了去年吃年夜饭的遭遇,杨先生让家人下午4:30就到了饭店包间,主要是怕赶上翻台的时间,饭店会“轰”他们出门。结果吃到晚上7:30分,饭店的一位服务员告诉他,今年年夜饭不翻台,可以多坐一会。

红泥、向阳渔港、上海滩大酒店今年也放弃了翻台生意,一门心思做好一顿年夜饭。而像金陵饭店和维景大酒店这样的五星级饭店,今年都拒绝翻台。

发票开得更方便了

2006年,张女士在某大酒店预订了四桌年夜饭,每桌酒席的价格是1080元。大年三十晚上,张女士

和亲人开开心心吃完饭后,散席埋单。张女士要求酒店给她开发票,谁知,酒店称没有发票,如果一定要开发票,每桌酒席必须再加100元。张女士告诉记者,今年她就没碰到这样的麻烦。南京市地税局的一位负责人称,今年税务部门加大了对年夜饭中一些餐馆不开发票的检查力度,基本杜绝了年三十晚上饭店不开票的现象。

服务态度好了很多

“年夜饭不翻台,就不会导致服务质量下降。”张生记的负责人告诉记者。在一家饭店工作的孙小丽说,翻两次台,工作的强度很大,光是跑包间和厨房就要50多趟,还要帮客人倒酒,忙得头昏,稍微差错,就会遭到主管的训斥,心情不好又很累,自然没好脸色对客人。市民朱先生去年年夜饭和服务员大吵一顿的经历,今年却再没发生。

快报记者 杨坤



年初一,夫子庙人如潮涌 快报记者 赵杰 摄

■服务

节后返程票吃紧,赶快买!

昨天,南京各大客运站恢复了宁静。由于2007年春节相对滞后,节前客流较平和,节后民工流、学生流、探亲流将“三流合一”,返程比往年要困难。

从目前上海铁路局各站车票发售情况看,近日中

途列车运能相对充足,沪宁杭短途旅客基本可以随到随走,预计正月初六将迎来返程客流高峰。据南京站消息,2月23日至3月16日,南京站去上海、铜陵、西安、成都等方向的12趟临客不发售卧铺票和座位票,

仅剩无座票。

据中央门车站人士介绍,从目前的售票情况看,20日(初三)后从连云港、南通、宿迁及安徽、河南等地回南京的汽车票销售已过半。 通讯员 陈万钧 快报记者 毛丽萍

大年初一市场红红火火

昨天是春节销售旺季的第一天,南京人上街购物出手不凡,全市30家重点商贸流通企业的平均销售额与去年同期相比增幅达到20%,中午过后的两三个小时内,新街口、山西路两大商业区人潮涌动。业界普遍认为,这个春节的消费又要创纪录了。

南京市商业主管部门提供的各大商场销售报表一片飘红,其中百货类的销售尤其抢眼,中央商场更是创下了一项新纪录,从上午十点半开门到晚间九点半

打烊,11个小时的营业时间内,共卖掉了710万元的商品,平均下来,每分钟进账一万一千元人民币,这是南京单个商场销售额的新高。新百、金鹰等大商场情况也与此相似。

到了午后二点的时候,上午还人流稀少的正洪街就又堵上了。现在,这段通向中央商场、新百商店的黄金通道,已经被商界的老总们称为新街口生意的晴雨表了:正洪街堵得越厉害,新街口生意就越好。

快报记者 石成 卞飞

■服务

市区几处交通管制需注意

从2月23日起,中山北路至水佐岗段的模范中路将围挡施工,为确保施工顺利进行,交管部门发布《通告》,规定在围挡施工期间,模范中路中山北路口西口全天禁止机动车左、右转弯(公交车辆除外);模范中路水佐岗路口东口全天禁止机动车左转弯;金贸大街黑龙江路口东口全天禁止机动车左转弯,西口全天禁止机动车右转弯。

2月18日(初一)至3月7日(初十八)的每日8时至22时,以夫子庙广场为中心,南至长乐路北侧,西至中华路东侧,北至建康路南侧(以上不含道路),东至长白街(建康路长白街路口以南段,含道路)、东关头路(大石坝街至长乐路段,含道路),除公交车、执行任务的车辆外,禁止一切车辆驶入。

快报记者 田雪亭 通讯员 宁交轩

今明两天,白天不下雨

快报讯(记者 黄艳)大年初二、初三,正是走亲访友的好日子。江苏省气象台昨午的消息称,南京这两天白天都不会下雨,市民可以放心出门。今天是年初二,最高气温将达到12℃左右,比年初一要高,不过还会有稍冷的感

觉。今天凌晨有雾的可能性较大,夜里预计是阴有时有小雨的天气,但下雨的可能性较小,即使下也不会太大,不会影响明天白天。

大年初二的具体天气情况是:白天阴转多云,晚上8点以后阴有时有小雨,有

3-4级的偏南风。早晨最低温度4至5℃,最高温度12℃左右。但专家分析,南京局部地区有雾的可能性极大,不过夜里下雨的可能性很小,即使下雨也只是零星小雨。大年初三也是阴转多云的天气,白天不会下雨。

■镜头

“节日病”患者明显增多

“仅今天白天,我们这就来了近30位病人,这个数字和以往相比增长了很多。”省中医院的叶医生介绍,摔伤的病人特别多,“大多是酒后跌倒的!”

南京第一医院值班护士告诉记者,节日期间,除了醉酒病人,她们见的最多的

就是被鞭炮炸伤的病人。除夕晚上七点半,医院收治了今年春节该院第一位被鞭炮炸伤的病人,“那是一名年仅3岁的男童!”截至发稿,第一医院共收治6名被炸伤的病人。“从早上八点到下午四点半,总共出车80多次,有10多人都是心脑

血管疾病引发的昏迷。”120值班人员告诉记者。专家提醒,过年期间,老年人看到子女回家,情绪上会比较激动。建议要遵医嘱按时服药,避免情绪上的大起大落,不要过于劳累。

实习生 蒋振凤 见习记者 张颖 快报记者 黄艳

年初一,不少人为加班费讨说法

快报讯(记者 项凤华)以往大年初一,劳动监察值班热线基本上接不到什么电话,但今年春节长假的第一天就接到了15位市民的电话,纷纷咨询加班费支付规定。一位服务员来电咨询:“我们饭店从初一到初七都对外营业,所以我们也

没有休息,我在报纸上看到节日加班单位应付我们300%的工资,可单位说年后会安排我们补休,就不给加班费了,这样符合规定吗?”

对此,市劳动监察支队工作人员给出了明确的回答,正月初一至初三法定

节假日,用人单位若因工作需要安排职工加班,加班工资应按300%计发,不能以安排补休形式代替加班费。而正月初四至正月初七则属于休息日,可以以补休形式代替加班费。如果用人单位不能安排补休的,应按200%支付。

“视频拜年”成短信新宠

快报讯(记者 卞飞)记者从江苏移动和江苏联通获悉,除夕全天江苏手机用户共发送短信4亿条。继彩信、彩铃拜年之后,今年春节又出现了一种新的视频拜年服务,有关人士预计这种准3G服务明年春节有望在南京全面普及。

如果你拥有一部具有GPRS上网功能、支持流媒体播放的手机,就可以将自己量身定制的视频问候通过短信轻松地发给亲友。一些SP的网站上专设有DIY制作专区,你可以将事先录好的问候录像转换成流媒体格式,配以各种不同的音乐和FLASH,制作成具有个性化的节日视频问候,通过手机登录或者通过电脑登录该网站,把它发送给给你的亲友,即使远在天边的亲友打开这个短信,也会迅速链接到网站上,看到你定制的视频问候。记者了解到,一分钟左右的手机视频拜年收发的总支出是四块钱左右,不过要注意双方手机都有此功能,目前诺基亚6600、7610,索爱P802、908,多普达565等50多款手机都能进行视频拜年。