

故宫“新掌门” 单霁翔首次亮相

回应“十重门”:将加倍努力弥补声誉

刚刚从“十重门”的风口浪尖落下来,故宫院长易人的消息再次引爆媒体。新掌门——原国家文物局局长单霁翔的一举一动都备受关注。

昨天上午,刚刚会见完重要访客后,这位故宫的“新掌门人”首次亮相在媒体的闪光灯下,介绍了故宫今后的工作安排。



▶记者招待会结束后,单霁翔匆忙赶往下一场会议

关键词“管理”

经历“十重门”22项新制度将出台

去年连续遭遇“十重门”的故宫,暴露出其自身在管理方面还存在的瑕疵。单霁翔表示,今后将在提升实现科学管理水平上,更加注重科学,更加注重效率。

单霁翔说:“面对故宫这处有着600年历史的文化瑰宝,面对故宫博物院这座有着87年历史的文化圣地,必须心怀敬意地加以研究,审慎决策各项工作目标和实施方法,来不得半点浮躁。”

据介绍,上个星期,故宫博物院院长办公会原则通过了《故宫博物院规章制度汇编》,正在抓紧修改、编辑、出版。

规章制度的内容包括“综合管理”、“安全管理”、“人事管理”、“古建与工程”、“观众服务”、“后勤服务”等11大类规章制度,例如“综合管理”类制度共有22项制度。

关键词“建福宫”

建福宫花园 绝不会成私人会所

针对去年被炒得沸沸扬扬的故宫建福宫花园变身顶级私人会所的“会所门”事件,单院长向媒体承诺:建福宫花园已完全由故宫博物院管理,不会出现成为顶级私人会所的情况,今后将举办面对公众的文化讲座、面对媒体的新闻发布以及一些小型的文化展览。此外,故宫的保护和修缮将有《故宫保护总体规划》作为“指导纲要”。

今后不但要注重文物建筑的大修,还要注重文物建筑的岁修,注重日常的保养和维护。

关键词“修复形象”

努力恢复好形象 欢迎批评和指教

对于去年的“十重门”,单霁翔坦言,那些事情让故宫博物院的声誉受到了损害,需要在今后的工作中加倍付出努力,加以弥

补,尽快修复受损的故宫博物院良好的社会形象。

“我们欢迎来自社会各界的监督,欢迎对于故宫博物院工作的批评和指教,这些都有助于我们及时发现,提高管理水平,完成好国家和民众交给我们保护好故宫的历史使命。”单霁翔说。

关键词“扩大开放面积”

红墙内无办公区 开放面积扩大

单霁翔表示,故宫将调整办公科研用房,将红墙内的办公科研场所全部迁出,到2016年,实现红墙内无办公区;将行政库房、花房和院内所堆积的大量建筑材料等迁出紫禁城,净化故宫博物院内的环境和消除隐患。

目前,故宫的开放区域已经从大修前的30%提高到45%以上。全部规划完成后开放区与非开放区的比例约为8:2,开放区包括开放展示和游客服务,未来故宫博物院对公众开放面积大约占全部面积的76%。

据《法制晚报》

高铁车厢PM2.5超130?

专业人士:基本属实 上海铁路局:符合国标

12日傍晚6:50,网友@俄肚海归发布微博称:“京沪高铁车厢里的空气污染,相当于pm2.5 130以上。车厢里几乎是空的,很难想象如果坐满人,空气质量会差到什么程度。”微博发出后,引发众多网友围观。有网友认为,车内车外空气都很差,是大环境的问题。还有一些网友怀疑这条微博仅仅是空气清新机的广告。

昨天,上海铁路局表示,高铁动车组列车监测结果符合国家卫生标准要求。

专业人士称数据基本属实

据网友透露,该网友使用的测试仪从美国的一家公司进口,国内由苏州的一家公司负责经销。这家公司的技术人员章小姐解释称,这台仪器是“便携式激光粒子计数器”,简而言之就是计数空气中的颗粒物数目。第一个数据显示的是0.01立方英尺内,0.5微米以上的颗粒物数;第二个数据是2.5微米以上的颗粒物数。“PM2.5描述的是颗粒物重量,而颗粒物数目和颗粒物重量之间有一个一

般的对应关系,结合我国国情,反映在仪表上就是第一个数值减去第二个数值,再除以100到140。”

记者用此法估算后,发现算出的数值为150到210,章小姐因此也得出结论:该网友根据读数做出的判断“当时PM2.5大于130”应基本属实。但她也谨慎地表示,这只是个便携式的测量仪,并不能替代官方发布的准确测量数据。

上海:监测结果符合标准

世界卫生组织发布的资料中显示,PM2.5小于10微克每立方米是安全值,而我国的标准是年平均PM2.5小于70微克每立方米。

不过,上海铁路局昨天19:34发布,高铁动车组列车监测结果符合国家卫生标准要求。该局表示,目前,铁路部门按《公共交通工具卫生标准》(含旅客列车车厢、飞机客舱、轮船客舱)的要求,对旅客列车车厢的微气候、空气质量、噪声、照度等按规定进行测定,监测结果符合国家卫生标准要求。

通讯员 胡健 快报记者 毛丽萍

三省一市消协建议: 汽车三包期应自交付日起算

昨天,记者从江苏省消费者协会了解到,针对近期备受关注的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定(第二次征求意见稿)》,江苏、浙江、上海、安徽等三省一市消协组织,再度提出了十一条修改意见。消协组织为了广大车主利益考虑,对于停产车的售后服务、三包期的具体算法提出了更具体明确的建议。

自己买的车停产了,日后维修时配不到零件怎么办?消协提出,“三包规定”应明确规定生产者应保障停产车型的售后服务,特别是配件的供应。

在征求意见稿中,三包有效期自销售者开具购车发票之日起算。如果车辆实际交付日期比发

票开具日晚,三包期怎么算?为此,消协建议,三包期起算时间改为:自销售者开具购车发票之日起计算,开具购车发票之日与车辆实际交付日期不一致的,应自实际交付日期起算。

三包期内的包修服务,如何确保商家更换的零配件质量?消协建议,应该明确规定“维修时使用全新原厂零部件”。

另外,消协建议,购买车辆后发现质量问题,销售者故意拖延或退换货的,每逾期一日,须按车价款的一定比例向消费者承担赔偿责任。此外,消协组织还针对三包期内退、换车是否该收折旧费等问题提出了建议。

通讯员 省消 快报记者 沈晓伟

世界级呼叫中心落户江苏

中国移动淮安呼叫中心项目全面启动

总投资 40 亿元 将创造 6 万个工作岗位

2月14日,中国移动淮安呼叫中心签约仪式在南京隆重举行。江苏省政府领导,中国移动通信集团公司总裁李跃等出席了签约仪式。中国移动江苏公司王建总与淮安市政府高雪坤市长代表双方签署了合作协议。据了解,这是目前全球范围内单体规模最大的呼叫中心之一。这表明,江苏省在大力推进信息通信基础设施建设、加快苏北发展方面,又迈出了新的步伐。

统一高效:全国集中化建设

中国移动淮安呼叫中心项目规划占地910亩,预计5年内建成,规划2万呼叫座席,建筑面积约50万平方米,初步确定分两期建设,总投资约40亿元,创造6万个以上直接就业岗位,将成为中国移动为全国服务的呼叫中心之一。项目一期建成后将为华东五省一市移动客户提供服务,二期建成后服务范围将辐射至全国31个省、市、自治区,打造“功能一体化、渠道一体化、运营一体化”的世界级一流呼叫中心。

建设中国移动淮安呼叫中心,是中国移动通信集团公司朝着“集中化、标准化、信息化”方向积极布局所迈出的重要一步,它将发展成为集综合业务查询受理、外呼、VIP专席等多功能于一体的高效集中化综合服务平台。

全国集中化建设呼叫中心有利于促进现代服务业发展。呼叫中心的功能不仅仅是接听电话,还包括传真、短信、邮件、互联网等所有客户接触界面。随着社会经济的快速发展和信息服务需求的日益旺盛,今后的呼叫中心发展,将有效带动金融、物流、电子商务、保险、银行等行业的企业集群和产业聚集,成为现代服务业的平台和基础,对促进地方经济社会发展发挥重要作用。

蓄势待发:倾力打造“中国声谷”

近年来,江苏全省加快转型升级步伐,大力发展战略性新兴产业,软件和信息服务快速发展,使呼叫中心业务拥有了集群基础。目前在淮安已有包括中国移动江苏公司客户服务中心淮安分中心在内的地市级电话营销中心、金融保险和商贸服务业客户服务中心等呼叫中心项目80余个。其中,中国移动江苏公司客户服务中心淮安分中心承担全省除苏州以外的其他12个市所有10086热线服务,服务客户总数达4500万人,江苏公司客户服务中心被评为亚太最佳服务中心。

中国移动通信集团公司在推进集中化管理、实现资源有效配置、提升企业运营效率也探索推出了一系列重大举措,中国移动淮安呼叫中心是继手机游戏基地、华东大区物流中心和

一类IDC专业化基地之后江苏承接的又一大型集中化运营基地。据了解,这个全球最大的呼叫中心落户淮安,将成为淮安打造“中国声谷”的核心项目,为淮安打造“苏北软件和信息服务第一高地”提供有力支撑。

汇聚优势:历史选择淮安

江苏是通信大省、信息产业强省,2011年完成电信业务总量820亿元,电信业务收入750亿元,电话用户总数达9100万户,互联网宽带用户数达1200万户,继续稳居全国第二位。江苏省委省政府要求大力推进信息通信基础设施建设,全面落实“宽带江苏”和“无线江苏”战略。2011年5月,江苏省人民政府与中国移动通信集团公司在南京签署了共建无线智慧城市战略合作协议,加强在信息通信基础设施水平、促进社会信息化进程、创造就业岗位等方面的合作。

在项目筹划建设阶段,江苏省委省政府、淮安市委市政府与中国移动通信江苏公司成立了项目推进协调领导小组及办公室,由淮安市高雪坤市长、江苏公司王建总担任组长。为确保项目顺利开展,双方还建立了高层领导不定期会晤,相关部门衔接落实及联合办公机制,共同研究解决项目建设中的具体问题,明确了在土地、用工、交通、税收、生活配套

等方面的一系列优惠政策和扶持措施。

前景展望:现代服务产业集聚区

呼叫中心是一种基于计算机与电话集成技术,充分集成通信网、计算机网,并与企业连为一体的、完整的综合信息服务系统。通过电话、传真、E-mail、Web等多种渠道来实现客户服务、销售及市场推广等多种功能。客户通过呼叫中心可以获得各种服务和营销业务应用,包括业务办理、信息服务(查询、咨询)、投诉建议、故障申告、主动服务、预约服务、主动营销等。呼叫中心是中国移动通信集团公司为客户提供服务的最主要的接触渠道,也是中国移动通信集团公司向客户开展营销活动的重要接触渠道。

中国移动淮安呼叫中心是集客服、管理、交流、公共服务等为一体的综合性基地,由中国移动通信集团公司统一投资。据悉,目前该项目已经完成选址、建设方案初步设计等工作。项目建成后,在呼入型服务的基



础上,还将大力发展其他互联网增值服务,带动淮安无线互联网产业、软件技术服务、商务休闲等关联产业的发展,届时将形成现代服务产业集聚区,为淮安苏北重要中心城市建设增添一张靓丽的名片。

中国移动通信集团公司李跃总裁对呼叫中心的未来发展信心满怀,他说,呼叫中心对于企业而言,它是企业服务客户的窗口,是企业联结客户的桥梁和纽带,企业大规模建设呼叫中心,是坚持客户至上、服务领先,推进企业以客户为中心的经营理念改变的一个重要举措。对于中国移动而言,有利于推动自身客户服务,推动企业发展转型,推动面向客户的经营理念的建立。