

在危急时刻,他们得到救助

女乘客突发急病 飞机“抄近路”降落

提前十几分钟到达无锡,女乘客转危为安

昨天下午,在由香港飞往无锡的东航江苏公司MU2902航班上,一名28岁女乘客突发急病,危急关头,机组人员向无锡机场方面求救。经过多方协调该航班获准“抄近路”,最终提前十几分钟抵达无锡。

东航江苏公司国际代班乘务长丁玲告诉记者,当时飞机12:00刚从香港起飞,突然42排的呼叫灯亮了,一个男同事发现有名女乘客肚子不舒服。

“女子旁边坐着的男子急得手足无措。”丁玲告诉记者,那名男子说他们是两口子。“女乘客说她在香港候机楼上过厕所,当时发现下体流血,但身体没有不

舒服。上了飞机后,再次上厕所,又出血了,肚子越来越痛了。”丁玲说,她立即询问飞机上是否有医生?“真巧,51排有位施先生是医生。”丁玲说,经过施先生的初步诊断,女乘客有可能是小产或者是宫外孕,需要进一步诊断才能确诊。“我马上把情况告诉了机长,机长立即向无锡机场等有关方面呼救,请求帮助。”

“13:26分左右,我们接到东航航班的报告,说乘客在飞机上突发急病,需提前降落。”无锡机场飞行保障部副经理徐军告诉记者,飞机当时在杭州上空,按原计划该航班是从长兴、溧阳、溧水再到无锡,因为事发紧急,在民航上

海区域管制中心和空军相关部门的协调下,该航班从长兴上空直接“抄近路”直飞无锡。

徐军介绍说他们同时也联系了120急救车。因为“抄近路”,原本需14:05分飞抵无锡的航班,提前至13:47分降落无锡机场。女乘客从下机到通关出发去医院,仅仅用了短短的五六分钟。

无锡市人民医院郭医生回忆说,刘女士被推入急诊室时,疼痛已经缓解。医生询问病情后得知,刘女士在10天前曾做过B超检查,但没有确认怀孕。“她和丈夫都表示想回江阴医院做检查。”没多久,刘女士和丈夫就坐车赶回了江阴。 快报记者 陆媛 薛晟

新菜场凌晨顶棚下陷

试运行4天就出事,已被暂时关闭
无人员伤亡,菜贩只好重新“露天经营”



菜场顶棚明显下陷

昨天凌晨4点,镇江山巷菜市场顶棚出现下陷。昨天早上,30多位陆续赶到菜市场的菜贩被紧急疏散。

三分之一的顶棚下陷

山巷菜市场位于山巷路与宝盖路交叉口,建筑主体为钢架大棚结构,高6米左右。记者赶到菜市场发现,由于顶部下陷,大棚南北两边的彩钢瓦已经向内倾斜。菜场入口被封锁,只有菜贩进出搬运物品,市场内只剩下空荡荡的摊位。大棚顶部中间部位明显下陷,据记者目测,下陷范围占顶部面积的三分之一以上。一根横在大棚顶部的钢梁一端已坠在半空中,原本悬挂在钢梁上的6个钢制标牌底框也被取下,放置在摊位上。有关部门已经在现场立起了钢结构支撑管。

无人员伤亡,菜场暂关闭

据菜市场值班门卫介绍,2月14日晚上,他们听到菜场有异响,进场观察发现,原本悬挂在高处的钢制标牌底框坠落到半空中,发现异常后他们立即跟主管部门取得联系。

记者随后来到山巷菜市场主管部门金山街道。“2月15日凌晨4点左右,山巷大棚菜市场顶棚出现下陷。”街道宣传委员陈鑫表示,发现问题后他们立即组织人员将经营户的东西搬到外面,并封锁现场。

据山巷菜市场负责人、金山街道一位姓周的副主任介绍,山巷

菜市场大棚长48米,宽24米,包括大棚前院子在内,建筑面积1100多平方米。去年8月开工,12月31日完工,是一个还未经过验收的临时菜市场。

周副主任称,此次棚顶下陷,菜贩方面除了有一个摊点鸡蛋破碎外,基本没有造成财产损失,也没有造成人员伤亡。现在菜市场还处于试运行期间,菜贩交的是预付款,正式进场才开始收费,菜场预计将关闭一个月的时间进行调查和整治。菜场于今年2月11日试运行,由于暂时关闭,昨天,刚搬进4天的菜贩不得不重回露天经营。

悬挂钢牌底框偏重引发?

记者了解到,山巷菜市场的建设方为金山街道,江苏苏润建设集团有限公司承建。去年,镇江市政府将主城区菜市场建设列入年度“十大民生工程”之一,是镇江5个露天菜市场综合改造项目之一。今年初,当地媒体曾报道,2011年12月30日,山巷菜市场顺利通过验收,但山巷菜市场负责人表示,这只是一次预验收。

事发当晚,镇江下了一夜的雨,有人怀疑是雨水给棚顶造成的压力导致下陷。金山街道山巷市场管理办公室的负责人称,目前无法确定具体原因。不过,金山街道宣传委员表示,据初步分析,此事件为菜市场顶棚悬挂钢制标牌底框偏重引发。

见习记者 林清智 文/摄

两地的哥接力救助“断指男”

昨天上午11点左右,南通如皋市任先生在工厂转床上操作时将左手手指卷入机器当中,医生建议他前往无锡手外科医院接受救治,在赶往医院途中,任先生得到两地的哥接力救助。

昨日下午3点多,新浪微博有网友关于此事发布微博称,一名姓周的男子已向江苏交通广播电台电话求助,接到消息后,交广网爱心车队无锡分队的队长邓伟雄赶往锡澄高速无锡出口等待,称接到周先生后将火速赶往医院。

昨日,记者辗转找到了当事人任先生,他告诉记者,事发之后,厂里的领导赶紧将自己送往了如皋四院抢救,结果因为受伤

严重,医院建议患者转到南通的医院接受治疗。随后,任先生在单位领导的陪同之下来到了南通大学附属医院,在接受检查之后,医生告诉他,如果要保全手指的话,抓紧时间前去无锡手外科医院接受再植手术。任先生在同事的帮助下,找了一辆出租车。

的哥周志祥接到记者电话时已经从无锡手外科医院赶回南通。他说,因为自己之前也曾送过好几位断指患者,知道断指之后接受再植手术的时间不能超过6-8小时。于是抓紧时间将患者任先生送往医院。

周志祥上路后,怕一时找不到医院,于是赶紧打电话向江苏

交通广播电台求助。没想到,电话放下没一会儿,他就接到了交广网爱心车队无锡分队队长邓伟雄的电话,对方称会派车来帮他带路,并记下车牌号约好在锡澄高速无锡出口见。昨天下午3点一刻,邓伟雄带着爱心车队的另外一名队员在锡澄高速无锡出口等到了患者任先生。车子一到,爱心车队的两辆车一前一后将周志祥的出租车夹在中心保护着,火速赶往无锡手外科医院。从接到患者任先生到送往医院,全程仅花了15分钟。

“真的多谢两位师傅。”任先生非常感谢两位的哥的热心帮助。 快报记者 陈莹

一呼天下应:热线服务新布局

全国性呼叫中心: 五年后将面向华东用户提供热线服务

2月14日,中国移动淮安呼叫中心项目正式启动。项目规划占地910亩,预计5年内建成,建筑面积约50万平方米,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。

“近年,10086热线人工话务结构发生了显著变化,业务办理的接听量占总接听量的比例,由16.4%提升至目前的32.1%”,据介绍,越来越多的人正在通过10086等热线,而不是亲自到营业厅去办手机业务了。江苏移动的客户服务中心现有2300个座席,日均电话接听量达到1.4亿次。而全面启动的淮安呼叫中心,台席总数将达到2万个,也就是比现在增长了近十倍。可同时接听2万个用户电话,这将让用户获得服务信息更加及时。

实际上,现在江苏的移动用户打



10086,大部分电话都是由淮安客服人员接的。已在运营的中国移动江苏公司客户服务中心淮安分中心,承担了全省除苏州以外的其他12个市所有10086热线服务。而淮安呼叫中心项目一期建成后,更将为华东五省一市移动用户提供服务,二期建成后服务范围将辐射至全国31个省、市、自治区。

从1860到10086:热线服务集中化的路线图

还记得“1860”吗?1998年8月,根据国家邮电部相关文件要求,江苏移动开始进行了全省1860和1861移动电话客户热线建设工作。那时的“1860”分设于全省十三个市,每市只有两部电话、两三个话务员,为客户提供简单的业务咨询、投诉处理服务。2000年上半年,全省各地陆续建成本地化的1860系统,人员得到充实,系统功能也不断完善。

1860全省统一服务 2002年9月,江苏移动开始着手全省呼叫中心集中试点工作。2003年9月,江苏移动实现了镇江、扬州、南通、泰州四市1860集中,1860月均人工话务量达410万次,相当于每三名移动客户中即有一人每月拨打一次1860人工

台;1861话费查询专线的的话务量为9500万次左右,相当于每客户每月查询6次话费。2006年6月,全省13市客服热线全部实现1860呼入话务集中,月受理总量达1.3亿次,其中人工话务量800多万次,15秒接通率保持在85%以上。

“1860”升位为“10086” 尊敬的客户,中国移动江苏客户服务热线1860、1861已经统一调整为10086,话费查询可直接按1号键。“2006年6月18日凌晨,伴随着新的语音提示,服务于江苏移动客户近8年的1860/1861客户服务热线正式由10086取代。

而五年后,在淮安将建成全国性呼叫中心,进一步打破按传统行政区划划分,建立大区服务,在热线服务集中化管理方面做出又一次有意义的探索。

10086服务新模式:IVR语音-前台导航-专业座席

为了更有效地解决客户咨询的问题,目前10086设置了普通座席和专业座席,用户在拨打10086中可能已有体验。普通座席快速解决简单问题,专业性强的咨询在线转接专家解答,目前设有终端、IPHONE、WLAN

三类全网专席和投诉、理财、梦网、宽带、在线、集团、数据、营销八类省内专席。这一服务模式将客户来电的一次解决率提高了50%,相当于每月在线解决的电话数量增加了42万次,全年增加了500万高水平服务的客户体验,热线的重复拨打率降低了30%。同时,由专业培训的专席人员为客户解决疑难问题,从整体上极大地提高了服务效率,节省了人力资源,带来了良好的经济效益,年节省人工成本600余万元,节省座席投入600余万元。

此外10086还积极探索以互联网方式实现远程呼叫接入,在全国率先实现规模化驻家座席服务,目前夜间时段已全部实现驻家服务。客服中心两座大楼夜间实现关闭,一年可节约能耗500万元。**终端服务基地:一点接入,支撑全国**



随着智能终端的品种日益繁多,人们在使用手机中出现的问题也是五花八门。为此,江苏公司按照中国移动集团公司要求建立了服务全网的终端服务基地,终端服务基地设置在客户服务中心内,负责终端产品相关服务工作。全国各地客户在使用终端过程中遇到任何疑难问题,都可以由各省一线客户服务人员为其接入终端服务基地,由终端服务基地的专家们统一为客户进行解答,一点接入、支撑全国。2011年,终端服务基地受理全网转接话务509万,客户满意度超96%。