济南西站明起通公交

K156、K157路具体站点均已敲定

本报6月27日讯(通讯员 赵东云 王茂辉 记者 任志方) 为方便旅客及市民进出西客站,根据现有道路通行条件及沿线客流分布情况,济南公交将于29日上午11时30分正式开通K156路、K157路两条公交线路。

据介绍,K156路由济南西站开往火车站,途经顺安路、烟台路、齐鲁大道、经十路、营市街、槐村街、经二路和经一路,沿途设济南西站、齐鲁大道、明星小区、长途汽车西站、腊山北路、刘庄、长途汽车西站、腊山立交桥、段兴西路、营市西街、辛西路北口、营市街北口、北小辛庄西街(设在北小辛庄西街)、营市街等站点。K157路在济南西站的发车时间为6时至21时,营市街发车时间为6时35分至21时35分。

K156路、K157路票价两元,IC卡9折,不使用月票。

志愿者共有300多名

部分志愿者已进站为乘客服务

本报6月27日讯(记者 王光照 赵丽) 京沪高铁通车在即,济南西站站房内的候车座椅、安检仪、自动售票机等设施基本到位。志愿者也已经进站,为前来买票的乘客提供服务。

27日,记者在济南西站地上二层的候车大厅里看到,300多个候车座椅已经安装完毕,进站口的安检设备也已经到位,车站工作人员正在调试。在二层售票大厅入口处,几名志愿者负责引导乘客进站。在自动售票机旁,陆续有人前来买票,三名穿着统一制服的志愿者正在热情地讲解如何用自动售票机购票,顺便介绍京沪高铁沿途停靠的站点以及车厢内设施。

济南西站志愿者夏超穿着志愿者服装——蓝色T恤和白色裤子,看起来十分精神。他告诉记者,志愿者经过统一培训后,24日开始进站为乘客服务。现在京沪高铁还没有正式通车,站房内共有20名志愿者为前来购票的乘客提供服务。"济南西站志愿者共有300多名,等高铁正式通车后,站房内的志愿者还会增加。"另外一名志愿者说,目前他们从早晨7点到下午4点都要在站房内"驻守",中午轮流吃饭,不会同时离开站房。

济南火车站近半售票 窗口"打烊"

负责人称是因为部分售票人员被抽调到济南西站 帮忙所致

本报6月27日讯(记者 赵伟) 27日,不少到济南火车站购票的旅客发现,火车站售票窗口减少了不少,近半窗口没有开放,旅客为此不得不排长队等候。济南火车站负责人解释称,由于部分售票人员调到了济南西站,使得火车站售票人员减少,高铁开通后,这种情况将得以改善。

27日上午,市民张先生反映说,火车站的售票窗口开放得非常少,有近半数窗口没有开放,各个开放的售票窗口前都排起了很长的队伍,有的甚至排到了门外,不少市民要排队一个多小时才能买上票,非常不方便。

上午10时左右,记者来到济南火车站售票厅看到,整个大厅内购票者众多,一些窗口前的队伍排到了厅外,长达二三十米。记者发现,除1号窗口办理签证、2号窗口办理退票外,5号、7号、8号、10号等13个窗口没有开放,占到了所有售票窗口数量的近一半。

售票大厅内一名工作人员介绍,火车站售票窗口数量减少有一段时间了,随着提前买票的学生越来越多,再加上很多车票代售点不能销售动车票,前来火车站买票的旅客就非常集中,而火车站售票窗口开得又少,各售票窗口前就排起了长队。

售票窗口太少引起不少旅客的不满。市民王先生说,他从9点多就赶来了,等了一个多小时,只前进了几米。"这么多售票窗口空着,为啥不多开放几个?"大一学生邱婷婷说,现在学生都快放假了,购票的学生会越来越多,这样排队太浪费时间了。

对于市民的疑问,济南火车站一名负责人解释说,从6月初开始,济南火车站100多名工作人员调到了济南西站工作,包括一些售票人员,这就使得火车站的售票人手非常紧张,等到高铁开通后,这种情况将得以改善。

协和学院 短消息大赛 记者计报专线96706

27日,在济南火车站,由于售票窗口开放不多,加之暑期临近不少学生提前购票,前来买票的大批旅客在售票大厅排起了长队。 本报记者 王媛 摄

◓应对措施

机关干部轮流售票 安装10台自动售票机

机关干部轮流上岗售票、安装自动售票机……27日上午,济南火车站相关负责人介绍,面对售票人手紧张带来的压力,济南火车站采取了多项措施,来缓解旅客购票压力。

"去哪个窗口退票?""想要乘坐的火车就要开了,怎样才能尽快买上票?"27日上午,在火车站售票厅门口,一名执勤民警旁边围了不少旅客,他们都是咨询买票的相关事宜的,这名民警也是尽可能地给予解答。

据火车站负责人称,由于人手紧张,现在负责旅客咨询的工作人员也变成了流动岗,他们负责在大售票厅、小售票厅和广场售票处巡回解答市民疑问。

"现在,火车站机关干部都要轮流上岗售票。"27日上午,济南火车站相关负责人称,为了缓解旅客购票压力,车站的机关干部都要求轮流上岗售票,从上午9时到下午3时一个班,从下午3时到晚上9时又是一个班,午饭都要到下午4点才能吃上。"售票人员也非常辛苦,他们吃午饭时必须有人来替班,而且吃饭时间只有8分钟,现在一些售票人员已经累得病倒了。"

该负责人还表示,火车站广场售票处的对面已经安装了10台自动售票机,高铁正式开通后,市民就可以通过这些售票机购买动车票和高铁票了,这从一定程度上也会缓解市民从售票窗口购票的压力。此外,济南火车站还会在以后增加售票人员,进行培训后上岗,但这些都需要一定时间。

本报记者 赵伟

西站写生

27日,槐荫区大金庄小学美术社团的学生在老师的带领下,来到济南西站站房开展写生课。 本报记者 李飞 通讯员 靳鑫 摄

京沪高铁

"贵宾票"一票难求 "体验票"卖得挺火

本报6月27日讯(记者 王光照 赵丽) 记者27日从济南西站了解到,十天之内济南到北京、上海的高铁"贵宾票"基本都已售完。济南西站相关工作人员说,单位出差人员是"贵宾票"的主要购买群体。

据了解,济南到北京的高铁二等座票价为185元,商务票和观光票却要590元。但是记者27日在济南西站第三售票厅的自动售票机上查询时却发现,从6月30日到7月6日,济南前往北京、上海的各车次中,有余票的多是二等座,商务座、观光座几乎全标上了"售完"字样。

正在使用自动售票机买票的陈女士说,她想趁暑假带着孩子体验一次高铁,顺便去北京玩玩。她买的是价格为185元的二等座车票。

记者发现,不少购票的市民都是抱着"体验"的心理来的。家住省城东部的张女士专门来为老父亲买了一张7月1日前往北京的高铁票,她告诉记者,她父亲今年63岁,对高铁一直很感兴趣,北京也是老人一直想去的地方,这次坐高铁去北京旅游,也算是一举两得。

除北京、上海等城市外,路途较短的省内站点也很受"体验客"的青睐。上午11时,家住南辛庄的市民李先生来到售票窗口,购买了一张7月1日上午去德州的高铁票。他说,他去德州并不是出差办事,最主要的目的是坐上高铁体验一次。他已经计算好了:上午坐高铁花20多分钟到达德州,然后去当地特色景点逛一圈,下午再坐高铁返回济南。

鲜有市民购买,那已经售完的"贵宾票"都卖给了谁?对此,济南西站一名工作人员表示,一列高铁列车中,商务座和观光座加起来也就几十个座位,因此显得比较"稀罕"。"市民个人购买这些车票的确实很少。"这位工作人员说,购买高铁"贵宾票"的多为各单位出差人员,有的还一次购买四五张。

服务就是产品 国美金牌服务赢民心

——万众瞩目济南国美十年大典7月1日盛大开幕

"零售企业的产品有两个,终端卖场和服务,这是国美庞大体系中,消费者可以直接感知的部分,我们所有的运营体系也是围绕着这两个产品打造的。"济南国美总经理李海英说。

国美电器以服务为产品 用服务打天下

在10年的发展中,济南国美作为消费者的购物专家,始终以诚信为基准,代客采购,为消费者提供最全面的购物方案,格性价比最优的商品推荐给消费者。

自2001年济南国美成立以来,济南的消费者开始了解并享受到国美不断推陈出新的贴心服务政策。2003年国美推出"彩虹服务",这是对自身专业化服务的一次重要提升。2007年9月国美电器在全国范围内推出了"诚久保障"服务,全面提升了家电行业的服务标准。消费者在国美门店购买产品后,不仅可以享受到"19天价格保障"、"39天退货保障",还可以享受到"99天换货保障"等服务措施,国美电器"诚久保障"服务从上述几个方面重新定义了家电卖场的售后服务标准,也是全球家电行业内最高级别的服务标准,维护了广大消费者的权益。现在,"诚久保障"服务已经深入人心,并得到了广大消费者的赞誉和认可。2008年3月,国美电器在全国范围内推广了"家安保"电器售后服务延保服务,旨在为顾客提供全方位的售后维修保障。

此外,国美电器还在全国推出了电脑远程服务,为顾客提供电脑在线杀毒、崩溃救援、电脑管家等服务,为顾客电脑正常使用提供了完备的保障。同时,"国美家电医院"作为我公司售后服务落地在各个卖场的服务窗口,也在消费者心中树立了良好的专业化服务形象。

济南国美总经理李海英表示,从"诚久管家"到"小红帽wap导购"到"家安保"、"400服务热线"……济南国美将继续努力,为顾客全面提供售前、售中、售后更专业、更贴心的服务,并将继续完善各项服务项目,确保国美在整个家电服务行业中的领先地位。

售出产品只是事情开始 国美服务走进千家万户

10年来,济南国美一直坚持以服务消费者为导向,引领济南家电行业服务模式不断更新升级,开创了家电业服务新模式。服务消费者十载,济南国美荣获了"诚信单位""消费者最信赖的卖场"等众多荣誉称号。

国美来到济南,让消费者有了专业的购电服场所,并且,买完电器还有周到的售后服务,让购物轻松、省心。如,买空调可享受免费打孔,免费上门安装,免费一年内移机、清洗、充氟各一次,免费玻璃切割,免费木质家具打孔,免费防护网拆装,同时还要保证无尘安装;为顾客提供最优质的人性化的服务,保证顾客在国美享受到最好的购物服务。

售出一件电器,只是事情的开始,国美电器在服务方面一直勇于创新,不断改革,让消费者尝试到越来越人性化的服务,获得越来越高的购物附加值,这也是国美电器顾客满意度比较高的深层原因。

国美三大空调服务举措 惠及百万家庭

空调销售旺季最考验企业服务实力和能力。作为中国家电连锁行业的开创者和领导者,国美集团率先在行业推出三大服务举措:组建空调专业顾问团提供"一站式"服务;启动"空调客户关怀服务计划"提供增值服务;推出"短信通"服务;为用户提供个性化服务。

专业空调顾问全程服务 贴心便利

随着全国气温的逐渐升高,空调进入一年中的销售最旺季,部分城市空调甚至出现脱销现象。在空调旺季,由于需求激增,空调行业服务水平渐趋短板。

为保证空调消费者享受到愉悦的消费体验和服务,国美呼叫中心提前启动旺季应对机制,提国美呼叫中心相关负责人表示,国美拥有精确到户的客户服务信息系统和完善的空调服务体系,其强大的自动识别系统,能快速锁定消费者完整资料,同时,国美在业内还率先实现了3秒快速响应顾客需求,以全面、周到和亲情的服务广受消费者好评。

国美还专门组建了空调顾问团,据介绍,此顾问团由国美呼叫中心星级顾问及资深顾问组成,他们非常熟稔相关空调知识,包括空调匹数与适用面积能效、功能、很性故障排除方法、清洗保养常识等专业知识,可为顾客提供从选购到送货、安装、使用、维修的全程服务。

率先启动客户关怀工程 惠及百万家庭

国美电器还率先在全国范围内启动的客户关怀工程,所谓客户关怀,即企业为用户在产品购买和正常服务之外提供的增值服务,比如定期和不定期的客户回访、上门服务、节日慰问及VIP卡优惠等,据介绍,国美客户关怀工程将重点借助400-811-3333服务热线向百万空调新老用户就空调使用、操作技巧、保养和清洁等方面进行主动、免费的关怀服务;同时对使用年限较长的空调进行免费检测,消除消费者的后患之忧。

"短信通"服务 让消费者心中有数

提高消费者的满意度是国美永恒不变的话题,顺应消费者需求,国美推出了"短信通"服务,顾客来电或回访通话结束后,家电顾问会根据消费者需要,将相关信息以短信的形式发送到消费者手机上,方便其保存、查询。

据介绍,"短信通"还为不同类型的客户提供差异化服务,比如VIP客户、金卡会员、钻石卡会员,国美会定期提供新品速递、销售行情、会员活动等资讯,另外,国美电器还会在周末、大型节假日或大型会员活动前夕将促销活动信息进行精确分类,然后通过短信平台发送给相应的会员群体,让广大会员享受到更加个性化的服务。

业内人士表示,国美全新ERP系统即将上线,全球领先的信息化系统将有助于国美持续优化创新服务,为消费者提供更为丰富的增值服务,不断给消费者带来新的服务体验。

齐鲁晚报
生活日报
广告中心服务电话
广告中心客户部:0531-82963188 82616676(文传) 85196557 85196552 85196150 85196158
设计部:0531-85196177 85196155 (E-mail: gong6666@vip.163.com 85196232)
财务部:0531-85196569
拓展部:0531-85196866(主任室) 85196191 85196299 85196126 85196137 85196215
省内代理部:0531-82608360 82963199 85196280 85196186
省外代理部:0531-82616688 82616800 85196278
经济专刊部:0531-82608362 85196050 (主任室)82921268 85196166 85196055 85196145 85196030
医疗广告部:85196055 85196364 85196360
地方广告部:0531-82966343 85196188
分类广告部:0531-85196199 85196184(传真)
地址:济南市经十路16122号
邮编:250014