

# 统一思想 凝心聚力 建设国际知名旅游城市

## 我市景区积极倡导文明出游

云台山景区

### 圆满完成十一长假旅游工作

本报讯(记者高新忠)《旅游法》10月1日开始实施,游客文明出游被写入法律。连日来,记者走访我市多家景区发现,通过各种形式的集中宣传,乱丢垃圾、乱涂乱画等不文明旅游行为有所减少。

10月5日,云台山景区在三门峡广场举行了“爱护环境 文明旅游

我承诺 我先行”的游客签名活动,向游客发放《中国公民境内旅游文明行为公约》,在广大游客中倡导文明旅游。该活动吸引了2000多名游客参与,12米长的条幅上签满了名字。云台山景区一直把文明创建作为改善景区环境、提高职工素质、完善服务质量的重要手段,紧紧围绕“建精品景区,争全国文

明,闯国际市场,树世界品牌”的总体目标,不断加大文明开发、文明经营、文明服务、文明管理力度,被授予全国文明单位称号。

十一黄金周期间,我市其他景区也纷纷采取不同形式,倡导爱护环境、遵守文明公约、文明出游。焦作影视城景区在加强自身管理的同时,组织景区员工齐上阵,人人

都是服务员、安全员、讲解员、保洁员,引导游客文明旅游;聘请30余名大学生志愿者,在服务游客的同时,大力宣传《旅游法》,及时制止、劝阻游客的不文明旅游行为。

青天河景区在十一黄金周期间开展了“人人树形象,处处见亮点”文明创建活动和“优质服务红旗岗”“优质服务明星评

选”活动,把每位员工在十一黄金周期间的表现,作为“岗位练兵,技术比武”“月月评最佳”等活动考核的主要指标,极大地促进了景区接待服务工作的顺利开展。景区广大员工扶老携幼、主动为游客排忧解难、文明服务、礼貌待客蔚然成风,游客对景区的优质服务交口称赞。

云台山在长假到来之前,提前制订了云台山风景名胜管理局2013年十一黄金周旅游工作方案,对黄金周旅游工作进行了全面部署,确定了职位分工和岗位分布,力保工作责任落实到人。

10月2日至4日是云台山十一黄金周旅游接待高峰期,云台山通过实施联动机制、科学调度,平稳安全度过了游客高峰期,做到了游客来得了、进得来、出得去。修武县公安交警部门在高速公路路口和距景区30公里、15公里、8公里、及沿线各个路口设置限流卡点,根据车流量和路况信息对交通进行管制、分流,避免了大量车流同时涌入景区。修

武县百名交警在景区内主要路段、路口指挥交通,维持交通秩序,保证景区交通畅通。

为保证景区运力,云台山上长假期间在原有的260辆观光大巴基础上又租用了150辆旅游大巴,旅游车辆每天5时起循环运行,减少游客等待时间。充分发挥景区数字指挥中心“千里眼”作用,云台山实时监控各景点的游客流量、售票信息、交通信息,实行阶段性售票,避免了交通拥堵和游客滞留现象发生。

为了让广大游客能够及时了解假日期间云台山的实时旅游情况,云台山利用官方网站、微博、微信构建了立体化网络信息发布平台,发布提前订票提示,每天在官方微博发布景区天气、旅游交通路线、当日各景点的饱和程度,及时回复网友咨询、提问。同时,云台山招募了300多名志愿者,为中外游客提供旅游咨询和购票引导服务。景区还为游客提供了贴心、人性化的服务。

## 青天河美景引来游客如织 央视《新闻天下》栏目对此进行报道

本报讯(记者高新忠)昨日,记者从青天河景区了解到,中央电视台《新闻天下》栏目10月4日对青天河景区十一黄金周旅游情况进行了报道,称青天河景区的美景吸引了大量国内外游客,游人如织。

据了解,虽然十一长假期间青天河景区游客爆满,但秩序井然,服务周到,游客满意率达98%,未出现一起游客投诉事件,游客接待量、旅游收入比去年同期分别增长11%、45%。

近年来,青天河景区内练内功、外树形象,采取多项措施提升

软实力,促进景区持续快速发展。狠抓项目建设,使景区硬件设施得到全面提升。

在创新宣传营销工作中,青天河景区针对游客需要,推出了红色游、工业科普游等线路;与同程网、大河网、去哪儿网等知名网站开展战略合作,加大了利用微博、微信等载体的宣传力度,收到了良好效果。今年青天河“优质服务年”,该景区通过开展“岗位练兵,技术比武”“争创优质服务红旗岗”“争创优质服务标兵”等创先争优活动,全面提高员工基本素质、提升应急服务能力。



10月3日,省旅游局副局长张凤友(前排右一)深入青天河景区观音峡调研景区假日旅游安全工作,市(厅)级干部魏丰收(前排左一)及市旅游局、博爱县政府有关领导陪同调研。 赵峰 摄

## 孟州市积极组织学习《旅游法》

本报讯(记者高新忠)近日,孟州市旅游局制订方案,突出重点,认真学习、宣传、贯彻《旅游法》。

孟州市利用每周五政治学习时间,对市旅游局机关和直属事业单位全体机关干部进行集中学习培训,并组织旅游行政管理机构和旅行社、星级酒店和旅游商品产销企业等旅游从业人员到焦作市进行学习。

在宣传活动中,孟州市旅游局印制大量《旅游法》宣传手册,发放到景区、旅行社、旅游商品生产企业等,使行业从业人员熟知《旅游法》,准确把握《旅游法》的内容、实质,增强依法行政、合法经营意识。同时,该局开展旅游市场整治行动,重点对零负团费、挂靠承包等违规经营行为进行集中整治。



## 孟州农商行:信贷“快餐”助力三秋生产

### 邮储银行焦作市分行 普及金融知识形式多样

本报讯(记者孙阁河)在刚刚结束的“金融知识普及月”活动中,邮储银行焦作市分行组织员工进社区、进高校、进农村,积极开展普及金融知识、介绍金融产品、预防金融诈骗宣传等活动,发放宣传资料上万份,接受咨询5000多人,有效地提高了广大群众的金融素养,树立了邮储银行的社会形象。

在活动中,该分行下辖各支行利用LED滚动屏、多媒体机、宣传折页、易拉宝、海报等形式积极向公众宣传金融知识;每周定期向指

定客户发送各类简明易懂的金融公益短信;大堂经理在服务间隙,为客户介绍金融常识及银行业、消费者权益保护的相关知识;在网上开展宣传的同时,各支行纷纷组织人员深入社区、高校、农村,围绕个人贷款、信用卡、银行理财、电子银行、自助设备、非法集资等内容,通过设立咨询台、摆放宣传展板、分发宣传折页等多种形式,向公众介绍基础金融知识,引导社会公众科学合理使用银行产品,提升消费者保障自身财产安全的能力。

本报讯(通讯员刘政、薛银合)“尊敬的客户,您申请的2万元贷款已转到富农卡上,请您持卡和本人身份证到孟州农商行河阳支行办理支取手续。”近日,孟州市河阳街道四联村农民薛予收到这样一则短信,如愿以偿地取得贷款,缴纳了土地承包金,买回了化肥。

三秋农忙期间,孟州农商行通过“金燕快贷通”便民贷款平台,为

三秋生产加油助力。符合条件者经信用评级和授信后,可凭卡随时在柜台取得贷款,如同吃上“快餐”一样方便快捷。截至9月20日,该行发放支农贷款4893万元,其中用于购买(修理)农机具690万元、化肥1898万元、土地承包金1462万元、种子659万元、农药184万元。

快调查农情。为确保三秋农事顺利进行,该行于8月初开展了“进百村入万户”活动,以支行为单

位成立13个信贷调查组,深入该市274个行政村的田间地头、农户家中,广泛收集意见,做细做实调研工作。活动期间,该行共出动工作人员410余人次,送去农商行的金融知识和支农政策,“捎回”农户的生产项目和资金需求底数,使下一步的贷款投放有的放矢。

快筹备农忙。为确保三秋支农资金头寸充足,该行多种渠道开展筹资工作,一方面大力组

织存款,到9月中旬,已组织资金5.1亿元;另一方面向人行焦作市中心支行申请3000万元支农再贷款,同时有计划地压缩其他贷款规模,有效保障了三秋生产资金的需求。

快办贷解农忧。该行在各支行信贷大厅设置三秋服务专柜,农户只需持福农卡和身份证前来,即可轻松享受“信贷服务套餐”,即“一站式”服务,从受理申请

到办理手续的各个环节,均由信贷员全程指引,农户只跑一趟即可达成;限时服务,经调查符合贷款条件的农户,经办客户经理须在当日办结手续,并以电话或短信形式通知农户提取资金;利率优惠服务,对于三秋生产的农户小额贷款简化手续、优先办理,并实行利率下浮,切实减轻农民负担。

### 中行焦作分行 协助客户追回网络被骗资金

本报讯(通讯员王凤岐)9月28日,客户马某来到中行孟州大定路支行营业部,握着客户经理的手,激动地说:“多亏你们,才使我避免了1700元的经济损失。”

原来,马某在QQ聊天时,收到好朋友借钱的信息,并按照对方要求发送了自己的银行卡号、手机号,随后又发送了手机验证码。马某登录网银查询自己的余额时,发现账户上1700元存款分三次被转

走。马某此时才想起与朋友联系,得知朋友的QQ号被盗,便向警方报了案。随后,警方与马某到中行孟州大定路支行了解案情,中行员工通过查询资金去向,得知此笔款项已划到支付宝上,后通过与支付宝客服联系,支付宝同意按照会员保障计划章程,如数将马某被骗资金1700元退还其账户。至此,中行孟州大定路支行协助客户成功追回了网络被骗资金。

### 建行武陟县支行 成功营销招商引资客户

本报讯(通讯员刘佳)近期,建行武陟县支行积极动员党员干部,利用休息时间大力开展营销活动,在取得武陟县招商引资客户信息后,由主管副行长、客户经理第一时间与客户取得联系,了解客户的实际情况。同时,该支行一把手带队约见客户,提供跟进式服务,并多次前往郑州拜访客户,帮助企业解决实际问题。截至目前,该支行已经开立了河南东辰汽车装备

有限公司、河南祺祥生物科技有限公司、河南华隆药业有限公司三家账户,其中河南祺祥生物科技有限公司注册资金5000万元,客户首期验资1000万元已于9月29日到位;河南华隆药业有限公司一般户已经开立,第一笔300万元资金也已划入客户账户。利用资金招商引资客户的成功营销,为该支行完善客户结构,提升企业客户质量起到了积极作用。



市商业银行在“金融知识普及月”活动中,帮助消费者准确理解金融产品的风险,了解金融机构和消费者各自的责任,树立“自享收益、自担风险”的消费和投资理念。图为近日该行营业部员工在龙源湖公园向市民宣讲金融知识。 李忠平 摄

### 工行焦作分行开展离退休人员服务工作调研

本报讯(通讯员工轩)工行焦作分行按照深入开展党的群众路线教育实践活动要求,近期,该分行离退休中心组织由多名离退休老领导组成的工作组,深入一级支行,对离退休人员服务工作开展情况和离退休人员活动室建立情况进行了调研,着力抓好离退休人员服务工作的作风转变和难点问题落实。

工作组深入包括县支行在内的所有一级支行开展调研活动,在调研过程中,召开由各一级支行一把手和部分离退休人员代表参加的座谈会,传达省行离退休人员服务工作会议精神,听取各一级支行对离退休人员的服务情况汇报,征求意见和建议。

通过实地调研,各一级支行都在力所能及的情况下为离退休人员提供了

很好的服务。如工行孟州市支行在经费紧张的情况下,想方设法建成了离退休人员活动室;工行民主路支行在活动室的选址上,针对老同志年老体弱上下楼不方便的情况,选择合适楼层房间建立活动室;工行中铝支行领导班子在老同志生病、住院、生日和红白喜事方面做到了“四必访”等。

通过实地调研,各一级支行都在力所能及的情况下为离退休人员提供了

到办理手续的各个环节,均由信贷员全程指引,农户只跑一趟即可达成;限时服务,经调查符合贷款条件的农户,经办客户经理须在当日办结手续,并以电话或短信形式通知农户提取资金;利率优惠服务,对于三秋生产的农户小额贷款简化手续、优先办理,并实行利率下浮,切实减轻农民负担。

一是抓好服务细节。该支行要求各网点当班员工要注意自身的形象,每天要正规着行服,梳理好自己的仪容仪表,以饱满的精神状态投入到八小时日常工作中,绝不能把自己的烦恼或焦躁情绪带到工作岗位上;在为客户服务过程中,文明用语及手势要规范,态度语气要亲和,行为举止要大方得体;对外服务要坚持做到用心、真心、细心、耐心,对待客户的刁难不急躁,不与客户理论争辩,要心平气和地对待客户的不满情绪,并做好解释和心理疏导工作,避免客户投诉;要求员工在为客户办理业务时,能够做到察言观色,学会根据客户需要,提供最佳的个性化、特色化和亲情化温馨服务。

二是抓好环境建设。该支行一方面做好服务功能分区工作,提高服务效率与服务质量;另一方面健全服务设施,给客户以宾至如归之感。同时,该支行坚持做好物品摆放工作,确保办公用品规范摆放;搞好营业大厅的环境卫生,保持办公场所洁净、亮丽和舒适;大堂经理要做好客户分流工作,减轻柜台压力,减少客户排队等候现象,不断提高柜面业务办理效率和服务质量。

三是加强服务监督检查。为持续保证对外提供一流的优质服务,杜绝违规操作和出现服务质量问题,该支行相关领导及专业部门负责人经常到各营业网点对业务操作及对外服务进行不定期监督检查,发现问题,严格按照要求落实整改,情节严重的予以严厉处罚。

农行塔南路支行着力提升网点客户服务水平