

# 120急救车11天发生3起车祸

## 指挥中心呼吁社会车辆让行

本报3月6日讯(记者 董传同 通讯员 董志强) 3月1日,在杏园北路口,一辆120急救车和出租车撞在了一起。数据显示,自2月19日至3月1日,120急救车已经发生了3起车祸。120急救调度指挥中心呼吁社会车辆主动给急救车让行。

3月1日下午4点40分,在广川大道与东方红路交叉的杏园北路口,自西向东行驶的120急救车与一辆自南向北正常行驶的出租车发生严重车祸,两车前脸及车灯大面积受损,水箱破裂,均无法行驶。德州交警直属二大队市中中队副队长徐康介绍,该急救车载着一名需要紧急

转往济南救治的哮喘重病患者,准备驶向高速德州站,一路上鸣笛,出租车因为开得快,没能避让导致两车相撞。好在车上的人员均没有受伤。

为了尽快处理事故,让病人重新上路,德州交警直属二大队政委刘凯来到现场,协助120司机紧急联系转运车辆。15分钟左右,另一辆急救车及时赶到,载着病人向高速德州站驶去。目前案件正在处理当中。

2月26日,120救护车赶到平原县腰站镇的一个村子,拉上一位肺心病患者赶往医院。急救车还没有驶出多远,一辆逆行的电动车就和

急救车撞在了一起。电动车车主称自己受伤严重。经过请示,该辆120急救车首先对电动车车主进行了救助。另一辆救护车又紧急出发,接上肺心病患者重新上路。

德州市120急救调度中心工作人员说,虽然这事没有造成严重后果,但是让整个救援出现波折,白白浪费了宝贵的救援时间。电动车车主逆行且不避让救护车的行为,应该予以批评。

2月19日,有市民报警,天衢西路发生车祸。因为现场位于天衢西路以西的河北境内,德州市120急救调度指挥中心紧急调度德州市第二

人民医院的车辆赶往现场。好在路上车辆不多,一路闪着警灯的救护车并没有在路上耽搁时间。不幸的是,就在马上到达现场对面的马路时,意外发生了。

急救车调头驶往对面的车道时,一辆紧随其后的大货车冲了上来。大货车重达60吨,尽管司机采取紧急刹车,还是狠狠地撞在了急救车的后门上。后门无法打开,无法完成救援。随后,120急救调度中心又派了一辆急救车赶到现场,完成急救任务。

德州市中医院的救护车司机王峰,从业3年。他说,虽然这两年不断

宣传社会车辆要注意避让救护车,但效果并不理想。现在注意避让的车辆依然很少,出租车还行,私家车几乎很少让行。“最害怕救护车去市里。”王峰说,就担心去市里堵车,堵车时无人避让,影响救援时间,病患和调度中心一遍遍催促,让人十分焦急。为了赶时间,他们只能凭借技术穿插或者绕道。

“没有什么比抢救生命更重要”,德州市120急救调度指挥中心的工作人员介绍,社会车辆或者非机动车见到急救车一定要注意避让。急救车上都是等待救援的病人,一旦发生车祸势必影响救援。

## 新房交房俩月水气不通

本报3月6日讯(记者 贺莹莹) 5日,青年路凯旋花园刘先生拨打本报热线反映称,新房交房两个月后,一直没有通自来水和天然气,给生活造成了很大的不便。记者了解到,目前有的楼需要整改排水系统,有的管道漏水还需要修缮,但物业承诺会尽快供水。

5日上午,记者来到位于青年路附近的凯旋花园小区,“房子早就交房了,但是一直没给供水、供气,我正好现在装修房子,没有水特别不方便。”刘先生说,虽然现在没入住,但是没水给装修工程带来了很大的麻烦。

在小区的一处景观池旁,记者看到,不少业主正在用塑料容器取水,“我住在13号楼,装修工程的用水量非常大,没水不但增加了装修的工作成本,还影响了装修的进度。”业主陈先生说,现在只是装修,这要是住进来没水没燃气,日常生活没法保证。

随后,记者联系了凯旋花园物业工作人员,据物业公司陆经理介绍,目前小区未供水的一共8栋楼,13号、14号楼刚整改完排水系统,需要等到月底通水,15号、16号楼通水后发现管道漏水,修好就可以通水了,5号、9

号楼刚验收完供水工程,这两天可以供水,6号、10号楼今天已经供水了。

“这8栋楼现在住进去的没几户,其中大部分都是在装修,我们特意在景观池里蓄水,方便业主们的装修和生活的用水需求。”陆经理说,之所以迟迟没有给业主通水,是因为这几栋住宅楼是今年1月下旬才开始交房,入住率比较低,担心供水管道被冻坏。通天然气需要按照燃气公司要求,这8栋楼必须同时开通天然气,需要等到13号、14号楼的架空层施工完成后才能铺设天然气管道。

# 智能互动 极致体验 创维服务更贴心

对于家电企业来说,每年的3·15国际消费者权益日都是一道坎。长期以来,家电产品售后服务是消费者投诉的重灾区,企业纷纷采取谨慎低调的态度,避免惹火烧身,但这些都明显偏离了3·15国际消费者权益日的初衷,不能给消费者带来实质性的便利。不同的是,作为国内家电企业的领导品牌,创维在今年3·15期间启动以“智能互动 极致体验”为主题的便民活动,开创服务新模式,让极致服务走进用户,感受未来家电服务的乐趣。

与以往家电企业的“提升服务”,“低价促销”等传统活动比较,此次创维重点推出了“智能互动”服务,即开通创维服务微信公众平台。至此,创维除了提供客服热线、在线客服、QQ客服外,目前又多了一条渠道,即微信客服。微信作为时下最热门的社交信息平台,其对服务行业带来的颠覆性变化开始显现,作为国内知名品牌,创维领衔服务潮流,上线微信公众平台,打造出零距离服务渠道。

据笔者了解到,创维服务微信公众平台采用表单式和

点选式操作,确保每一位用户,无论何时,何地均能以最便捷的方式向创维发送服务请求,了解服务状况。凡创维电视用户,关注了创维服务微信公众平台,便可以直接进行在线报修,只要填写简单的用户信息即可完成登记,报修后会有服务人员电话确认,便安排上门服务。“投诉与建议”模块,有专人负责跟进处理,使消费者的维权又多了一个渠道。有网友还试着选择“人工服务”,即刻收到回复信息“您好,欢迎您访问!请问有什么需要咨询?”选择“服务进度查询”,只需要输入联系电话,便可以获得实时服务信息。除此之外还有“安装维修预约”、“收费标准”等信息。很多用户的心态已经从开始的“尝鲜”,逐步转变成为“依赖”。

一位从事多年家电维修服务的管理人员曾提到,家电维修之所以投诉率居高不下,很大程度上与服务不规范,收费不合理、维修态度差有直接关系。因此,有些企业虽然有堂皇的承诺,但坐等消费者上门的服务方式难以改变行业顽疾,而只有行动起来,从用户角度出发,改善用户体验才

能最终解决问题。长期以来,创维集团在致力于为广大消费者开发生产高品质产品的同时,也在努力为广大消费者打造更加极致的服务标准。

近日,创维于业内首家推出平板电视“45分钟高端体验式服务标准”,这是继创维制定“平板电视安装与维修技术服务规范”国家标准后,又一实实在在为消费者服务的创新成果。该标准从专业化的安装服务,到完美的功能体验服务,再到完善的家电维修服务,一切都是致力于为用户提供完美的服务体验和产品使用体验。

其标准的核心内容包括三个方面:一、安装服务:9次测量、定位,分23个步骤,共25分钟。二、体验服务:8次体验,共15分钟。三、保养服务:5分钟。在整个服务流程中,从进门前的问候,到安装前的开箱、安装过程中的打孔,安装后的定位与卫生清洁,再到增值产品、延保服务产品体验、保养相关常识介绍,服务满意评价和温馨告别等细节都进行了明确。同时还推出了移动硬盘、多功能挂架和无线键鼠等增值产品,既满足了用户对



创维电视德州售后工程师团队。

电视机各项功能的体验,又可以免去用户自行购买产品的麻烦。另外,延保服务也为用户彻底解决了后期的维修费用顾虑。

笔者采访创维集团中国区区域营销总部用户服务部总监尹占江时了解到,每

年的消费者权益日主题活动,总能对消费市场的进步起到很大的推动作用。3·15不是企业提高服务质量的一个借口,更不是搞形式主义,而是实实在在回馈社会与消费者,从用户角度出发提供贴心服务。