

“神秘游客”悄入景区评服务

景区整体管理及服务水平得以有效提升

本报8月24日讯(记者 魏玉娜 通讯员 王保坤)借鉴欧美的“神秘顾客”制度,一些假扮普通游客,进入景区,体验景区服务、设施等方面内容的“神秘游客”,正悄然进入临沂景区。

在沂水天上王城景区,“神秘游客”张伟带着女儿和老婆来到售票处,张伟四处观察了一下,然后试探能不能买到不符合规定的优惠票,但遭到了售票员的断然拒绝。按规定买好票,他又来到检票口,试图通过给检票人员一些钱让故意

没买票的女儿进入景区,但这次依然没有成功。

接下来,张伟尝试在检票口以外地点进入景区,看是否有工作人员进行制止;咨询问题检验景区内工作人员有没有主动问好并及时解决;观察导游带团途中遇到垃圾有没有主动捡拾……完成了各项检验后,张伟完成了一次“神秘游客”的任务。景区给他这次任务提供的条件是免除票务费用,此外还有少许劳务费,这让他很满意。在问卷通过景区审核后,张伟一家离开了

天上王城。

之所以引进“神秘游客”这一制度,沂水天上王城景区负责人告诉记者,这有助于景区发现很多平时难以发现的隐性问题,从而调整景区的下一步服务计划。景区采用“神秘游客”检测的另一个初衷是更好地获取游客对景区、产品和服务的反馈,更好地推动景区的服务体验过程和体验性项目。按照这种制度,景区每天都会找一名神秘游客对签单处、售票处、检票口、停车收费处、景区内服务人员服务、景点建设、演出质量进行测

试并提出建议。

临沂市旅游局有关工作人员表示,2010年全国旅游服务质量提升年,而“神秘游客”的引入和实施,有效提升了景区整体管理和服务水平,使员工的精神面貌大为改观,导游服务比原来更人性化,更能从游客的角度考虑问题,为游客着想。其他岗位员工的仪容仪表更大方得体,言行举止显得更有素养,处理问题的方式方法也得到了改进,服务质量明显提高,也为景区带来了实实在在的效益。

不锈钢锅

使用俩月竟生锈

本报8月24日讯(记者 王逸群)不锈钢锅使用两个月就生锈了,让市民沈女士很纳闷。24日,记者走访发现,不少不锈钢锅具都没有标识出相关的成分,很多市民在选购时很是迷糊。

家住站前小区的沈女士告诉记者,前些天朋友送来一个不锈钢锅,用了不到两个月,锅底竟然出现黄色的锈迹。

24日上午,记者走访市区商场超市看到,不锈钢锅具的品牌繁多,价格相差达数百元。大多数不锈钢锅具在产品说明书上都没有标明成分,而只是单纯地在产品上标识“精钢”或“进口钢”字样。

记者了解到,面对众多的不锈钢锅具,很多市民表示不知道如何选择。记者就不锈钢锅的成分咨询销售人员,销售人员则表示不是很清楚。

随后,记者拨打了12315热线,据工作人员介绍,经常接到有关不锈钢餐具生锈的投诉电话。同时指出,不锈钢产品的抗腐蚀性能的强弱主要取决于镍含量的高低,目前市场上大量出售的标准304不锈钢,镍的含量较高,因此质量要好一点,但200系不锈钢因镍含量相对较低,可能在短期内就会出现生锈的情况。

临沂供电负荷

大幅降低

本报8月24日讯(记者 田慧)临沂供电负荷在冲高到323万千瓦后大幅下降,23日临沂电网最高负荷仅为274.5万千瓦。

记者从临沂供电公司了解到,此番下降的主要原因是气温降低,另外,严格实行的节能减排措施也让一些用电大户的用电负荷有所下降。

从7月初到现在,临沂电网负荷已经六创新高。不过,此次用电负荷下降还难以代表夏季用电高峰的结束。工作人员介绍,电网负荷下降对于电网安全运行可谓“好坏参半”,负荷下降让电网的压力变小,不过目前还不能说明高峰期已过,忽高忽低的负荷对于电网的经济运行有一定影响,损耗加大。

世界首部俄汉对译音乐术语词典问世

由临沂师院副教授彭程主编

本报8月24日讯(记者 田慧)由临沂师范学院副教授彭程主编的《俄汉·汉俄音乐术语词典》正式出版发行。该词典不仅是我国,也是世界首部俄汉对译的音乐术语词典。

词典编纂工作历时6年,收录了约8000个音乐常用术语,涉及音乐学、作曲、音乐表演等传统领域及流行音乐、电脑音乐等新领域,并附有范读光盘。编委分别由4名俄罗斯音乐家和4名中国音乐家共

同担任。

该词典主编,临沂师范学院的副教授彭程介绍,俄罗斯是音乐大国,随着中俄音乐交流的日益增多,他在俄罗斯留学期间,发现在俄罗斯很多音乐学院里,中国留学生都是最多的。但是缺少翻译工具,对学习造成了不少阻碍。词典的出版不仅能够填补学术空白,也对中俄两国文化艺术交流产生积极的影响。

右图为彭程和他主编的词典。



三条“汽改水”施工路线动工

市区将全部由高温水供热

本报8月24日讯(通讯员 沙洲 记者 田慧)8月20日,市区琅琊王路和启阳路交会处“汽改水”工程开始施工,标志着临沂市恒源热力公司“汽改水”项目全面动工,改造完成后,临沂市区将全部实现高温水供热,施工预计到11月10日结束。

蒸汽供热、高温水供热和低温水供热是目前市区三

种供热方式。记者从临沂市恒源热力公司了解到,公司现有三条蒸汽管网,主管线、支线全长共计20公里,供热面积210万平方米。建设之初,主要是基于临沂城区工业用户而建。随着近年临沂城区集中供热的发展以及工业用户的逐渐萎缩,现基本无工业用户,由于运行方式为夏季停运,冬季间歇式供暖,蒸汽管道地

下伸缩节的疲劳度有所增加,为热网的安全运行带来了隐患。

改造后全城供热统一为高温水,预计可新增供热面积120万㎡,年节约标煤4.2万吨(含循环水供热节煤),减少烟尘排放323吨,减少二氧化硫排放量240吨,可回收蒸汽凝结水29万吨,方便了整个城区供热系统的衔接和整个热网的整合。特别是

利用计算机调整和分户计量实施,将更加有利于用户的热用量选择和温度调整。另外,管网地下直埋可改善城市景观,面积新增后也能增加供暖企业的收入。

此次改造共有三条施工路线,东线自金坛路沿新华路至平安路,主管线沿平安路北侧副车道向东至即丘路,一条主支线沿新华路继续向北至官驿街后向西敷设

至羲之路;西线自商城路沿平安路北侧人行道向西至开源路西;西北线自恒源公司出线,沿商城路向北至金雀山路,沿金雀山路路北副车道至蒙山大道,向北至开阳路,沿开阳路路北人行道向西至王庄路,一条主支管道沿开阳路路北人行道继续向西至工业大道,另一条主支管道沿王庄路路东人行道向北过红旗路。