

全国最先进屏幕青岛“监考”

37块监控屏实时显示全市各考点画面



7日上午9时,在青岛市国家教育考试考务指挥中心的大屏幕上,各考点的监控画面均清晰地显示于此。 记者 王笑 摄

本报6月7日讯(记者 王笑) 7日,青岛3.3万考生走进考场,开始为期两天半的全国普通高考。在青岛市国家教育考试考务指挥中心,37块监控屏上显示着从各个考点传回的现场监控画面。一旦发现异常情况,工作人员会立即通报考点。

7日上午8时30分,记者在青岛市国家教育考试考务指挥中心看到,大屏幕上的32块小监控屏上分别显示着从各个考点传回的监控画面,其余的画面则显示着山东省考试院、教育部等地的现场情况。监控屏显示,所有考点的

考场都已准备就绪,迎接即将到来此考试的学生。

上午8时45分,考生陆续进入考场,找到自己的位置后就座。在青岛1中27考场的监控画面上,记者看到,座位在最后一排的女生坐下后,先把准考证等有关证件摆到课桌的左上角,然后又将笔袋里的铅笔及中性笔拿出来放在正前方,随即捋了捋自己的头发,这些细微的动作都清晰地显示在画面上。上午9时,开考铃声响起,从监控传来的画面看出,所有考生都在铃响后开始埋头答题,投入到两个半小时

的语文科目考试中。

“这块屏幕在全省,乃至全国都是最先进的,所有考生的动作都一目了然。”青岛市招考办主任方兴说道。据悉,高考期间,这块大屏幕将被分为37块小监控屏,全程监控全市30处考点,各处考点的监控画面每分钟切换一个考场。与此同时,山东省考试院及教育部考试中心也可看到青岛市高考考场情况。

据市招考办工作人员称,高考首日一切基本顺利,除了极个别考生迟到外,其余考生均按时到达考场。

武警把守,三大“铁将军”护航

记者探秘试卷保密室

本报6月7日讯(记者 王笑) 除了有铁门、铁窗与铁保密箱这三大“铁将军”保护着高考考卷,存放试卷的保密室的情况被24小时全程监控。7日,记者跟随青岛市招考办工作人员一起,探访这个戒备森严的保密室。

上午9时,在青岛市国家教育考试考务指挥中心的监控屏幕上,用于存放全市高考试卷的保密室的情况全部显示在画面上。据悉,保密室被24小时全程监

控,并且由武警、民警层层把守。

随后,记者在青岛市招考办工作人员的带领下来到试卷保密室。保密室总共有两层门,由武警、民警层层把守。第一层门的钥匙是由公安部门的人员持有,而第二层门的钥匙则在市招考办有关负责人的手里。记者看到,保密室的面积并不算大,只有普通民宅的起居室大小。房间里,十几个保密箱整齐地排列着,保密室的墙角及墙壁上均安有监视探头和红外

外感应器,铁门、铁窗与铁保密箱,这三大“铁将军”共同保护着高考考卷。考卷运送前,都被封锁在保密室的保密箱中。

据现场看守试卷的民警介绍,这个保密室用于存放全市考生的考卷,保密室的监控处于24小时开启状态,不经公安部门及招考办领导同意,任何人都不得进入保密室。据悉,与往年不同的是,今年保密室的监控必须与教育部联网,监控镜头画面要对准存有考卷的

保密箱,画面不得随意调整。

据了解,7日早上5时左右,全市3万多份考卷便陆续由此运出,由小型货车押送到各个考点。市招考办主任方兴称,为了确保考卷安全,整个押送过程中,不仅有招考办的老师负责考卷护送,武警战士也参与其中。省、市、区三级检查员、监察局人员也驻守各个考点,以协助考卷安全及保密工作。考完的试卷则必须于当天运回该保密室中。

高考首日信号正常

本报6月7日讯(记者 王笑) 高考首日,青岛3.3万考生顺利开考。根据青岛无线电监测情况,首日考点及考点周围无线电信号一切正常,没有异常信号出现。

7日下午5时,随着数学交卷铃声的响起,考生结束了第一天的考试,青岛市无线电管理委员会办公室的工作人员也完成了这一天的监测工作。据悉,今年高考,无委办共投入十余部手提便携式无线电检测站,4台无线电检测车,6个大型及3个小型固定无线电检测站。据无委办无线电检测站副站长崔磊介绍,经过一天的监测,所有考点及考点周围区域无线电信号一切正常,未出现异常信号。

据了解,在每场考试开考前半个小时,无委办的工作人员会先对考点周围的无线电信号进行检测,并将当时检测到的信号予以记录与监控。考试开始后,一旦有新的信号进入监控范围,无委办的工作人员便会对其进行监控与检测,一旦发现异常信号出现,公安部门人员则会摸排调查。

揭秘全球最大的旅游服务联络中心

这是世界最大的旅游业服务联络中心。这里也被外界看成中国在线旅游引擎——携程——的服务王牌。

这里拥有12000个呼叫席位,有7000名分秒必争的员工,电话铃响3声之内即会被接听,每个来电平均在180秒之内即可完美满足客户要求……

这里,是携程服务联络中心。



携程南通服务联络中心大楼

最年轻高级总监“升职记”

在携程服务联络中心,有数不清的精彩故事,高级总监严丽的成长经历就可谓其中之一。

2000年,刚走出校园的严丽成为携程呼叫中心的一名普通员工。当时的她毫无经验,来到携程,仅仅因为对比较新的酒店预订业务感到“好奇”。那时的呼叫中心,员工非常少;除了酒店预订,携程其它预订业务也尚未成型。

“之前并没有预想到,自己赶上了携程的发展。”

“入职之后没多久,业务就开始变得繁忙,公司开始在呼叫中心建立管理架构,我有幸被选拔为第一批管理人员。刚开始,我带4、5个员工,然后做领班,带十几个员工,后来升做主管,带领3、4个领班,整个团队有40多人……”严丽回想自己

的成长之路。

她在酒店预订部工作了两年之后,携程决定进入机票预订领域,善于学习思考的严丽抓住了业务大发展的好机遇,很快被任命为国内机票预订负责人。

“随后,随着业务迅速扩大,呼叫中心管理员工人数的增加,我们就有了更多的升迁机会,有一段时间1-2年就晋升一级。”

入职不到十年,“80后”的她已成长为携程最年轻的高级总监,成了许多后来者心中的偶像;而她初来乍到时的“十几个人七八条枪”的呼叫中心,已发展成为被高科技和精益求精思想全面武装起来的全球最大的旅游业服务联络中心。与此同时,携程也从酒店预订业务起步,逐渐成为酒店预订、机票预订、旅游度假、商旅服务四大核心业务全面开花的一站式、全方位旅游服务集团。

正是服务联络中心乃至整个携程的超常规发展,成就了优秀服务员工的快速攀升。

多次搬家 勾勒发展轨迹

在严丽和许多早期携程人的印象里,携程总是在不停地搬家。最初的呼叫中心,也正是在这个过程中一步一个台阶地发展壮大起来。

1999年刚刚成立时,携程在天文大厦办公,那时人员很少,业务模式也刚刚确立。当年11月4日,携程接到了第一张网上酒店订单,这也成为划时代的第一笔交易。进入2000年携程发展提速,这年4月携程第一次搬家,来到了港泰广场。

第二次搬家是因为机票预订业务的快速发展。2002年初,携程收购了北京海岸服务公司,呼叫中心的人员再次迅速增长。“几乎每天都有新面孔,有时候认识人的速度跟不上

新人进入的速度。港泰广场的办公室越来越不够用了。”严丽回忆。就在这年2月,携程从港泰广场搬到漕河泾开发区,办公场地扩充了3倍。

2003年9月,携程在纳斯达克上市,呼叫中心员工首次突破了千人规模。随后,携程开始筹建自己的办公大楼。2007年,位于虹桥临空经济园区的携程网络技术大楼落成,随着携程入驻总部大楼,呼叫中心的4000个坐席也全面启用。

“那时候,公司业务增长实在太快了,快过我们的想象。”仅仅时隔不到一年,携程开始筹建南通呼叫中心。

2010年5月18日,南通呼叫中心正式落成,一年后被正式命名为携程服

务的直接窗口。

携程服务联络中心,承载着占携程收入大半江山的电话预定的服务工作,同时,还可以处理网络预订、邮件咨询、网络传真、网上即时通讯和手机客户端预定,成为一个电话、网络和手机无线三种服务手段的综合体系。

服务联络中心最大的突破是在旅游行业率先引入六西格玛管理工具,通过“用制造业的标准来做服务业”,使那些看来杂乱无章、没有规律,主要倚重个人技巧的旅行服务,变为流程管理的标准化运作。

携程是一个把细节做到极致的企业,服务联络中心秉承着这一精益求精服务理念,使每一个服务细节都趋于完美。在这里,接电话的时长、语气、回复客人方式、客人预订偏好等等,几乎所有的细节,都设置了统一的标准。

高水准的作业管理,也成为让这个庞大团队高效运转的利器,“我们对每天业务量的预测准确率高达97%—98%,甚至很多预测软件都无法达到,这为有效安排工作人员,控制人力、物力成本提供了帮助。”严丽如是说。

业内专家指出,携程服务联络中心已经进入呼叫中心发展过程中的更高级阶段,成为携程服务优势和核心竞争力的充分体现。可以预见,随着中国旅游业进入黄金发展期,随着携程向着世界级旅游服务企业迈进,这一全球最大的旅游业服务联络中心,将拥有更美好的未来。



服务联络中心员工

务联络中心,这里建筑面积8万平方米,拥有12000个服务坐席,一跃成为全球最大的旅游业服务联络中心。

精益求精 成就服务传奇

世界之最的规模,固然成为携程服务联络中心为竞争者难以匹敌的优势,更重要的是,如此庞大的服务团队向客户提供的是清一色的优质服务。在CEO范敏的推动下,自去年起携程全面推行“精益求精”理念,服务联络中心,成为消费者体验精益服