

## 山东

## 三年微笑赢来两千封表扬信

山东高速微笑服务长效机制效果凸现,收费站投诉率几乎为零

本报潍坊9月6日讯(见习记者 刘雅菲 叶嘉利) 笑一笑简单,笑三年那真是可贵了。自2009年开始推行微笑服务以来,山东高速的收费员这一笑就是三年。灿烂的笑容不仅让收费站的投诉率几乎为零,三年来近两千封表扬信也如雪片般纷至沓来。为了将“好客山东”的热情通过高速传播出去,山东高速还特别设立了“微笑奖金”,探索制定了一套完整的微笑服务长效机制。

8月28日上午,记者来到了全国工人先锋号青银高速潍坊收费站。岗亭中收费员李敏正在进行着每天都要重复的工作:伸手示意司机停车,转身面向司机,微笑点头致意,向司机报出通行费金额,收款金额,找零金额,收费程序完成后再转身面向司机,目送车辆离开。在这整个过程中,亲切自然的微笑始终挂在李敏的脸上。看似简单的微笑服务有一套严格的标准:

2转体,2点头,并5指,露8齿。每一位收费员每天工作8小时,大约对400辆车收费。在这过程中收费员不仅要始终保持灿烂的微笑,还需要进行800多次转体和点头。

潍坊收费站站长刘宏生告诉记者,有时候大雾下雪天遇到堵车,很多司机下高速的时候心中难免有一些火气撒到收费员身上,而推行微笑服务后这种情况几乎没有了,三年来收费站的投诉率几乎为零。正在潍坊站下高速的大货车司机陈先生笑着说,“收费员的笑脸让俺一路开车的疲惫都减轻了,更别说什么火气了。”

山东高速股份济南分公司总经理张世春告诉记者,山东高速是从2009年全运会召开前在所辖高速的87个收费站开展的微笑服务,“开始推行时有人感觉没必要,现在微笑服务成了我们一张靓丽的名片,三年多我们收到了近两千封来自全国各地的表扬信还有锦旗。”



收费员每天工作8小时,始终保持灿烂的微笑。本报记者 张中 摄

为了激励员工将微笑服务坚持下去,2010年1月起山东高速专门为一线收费人员每月增加了平均300元微笑服务奖,并配套考核奖惩机制,通过视频监控抽查等方式对每个人的微笑打分排名,笑得

越甜奖金越高,每月有的收费员最高能拿到800元的微笑奖励。“一个微笑看似简单其实不简单,微笑能打开沟通的大门,拉近与司乘人员间的距离,所以我们还要一直笑下去。”张世春笑着说。

临沂&gt;&gt;

第三届临博会  
引来6600采购商

本报临沂9月6日讯(记者 高祥 通讯员 李西富) 第三届临博会6日上午开幕,博览会设有1个综合馆和15个专业馆,展位5700个,其中境外展位293个,吸引了境内外采购商6600余家。展会将在9日结束,本届临博会的举办,将进一步提升临沂市“中国市场名城”的知名度、美誉度和影响力。

6日上午,第三届中国(临沂)市场贸易博览会在临沂商城国际会展中心举行开幕仪式,为期4天的第三届临博会由此拉开帷幕。博览会将向采购商及游客、市民展示小商品、小家电、家具、照明、日用塑料及陶瓷、五金电器、糖酒副食、汽车用品、服装纺织等商品。

据组委会工作人员介绍,本届博览会参展和采购的境外客商大幅增多,共吸引境外展位293个,超计划目标144%,参展国家和地区27个,分别来自匈牙利、罗马尼亚、韩国、瑞典、意大利等;境外采购商超过600人,超计划目标50%;展会初次开设了县域经济展示馆,各县区乡镇、企业参展展位达177个,向国内外客商展示了临沂的特色商品和产业。

## 哥哥杀死弟弟抛尸海边

起因是为了5万元钱,叔叔姑父姐夫成帮凶

本报日照9月6日讯(记者 徐艳) 为了五万元宅基地协议补偿款,弟弟扬言杀哥哥全家,哥哥就先动手了。哥哥找了三个亲戚“帮忙”,竟然无一劝阻,全都成了帮凶。8月13日,日照岚山警方将嫌犯徐大强(化名)及两名帮凶抓获归案。

8月9日,日照岚山区海边发现一具腐烂男尸,死者年龄30多岁,

头部有伤口,现场技术人员推断系钝器所伤。

办案民警在江苏省赣榆县与日照岚山区交界的海头镇一处路口的监控录像中,发现了一可疑车辆。在民警走访到江苏省赣榆县赣马镇时,一村支书认出了监控中开嫌疑车辆的是他们村的徐大强。

随后,民警找到了徐大强。经

审问,徐大强交代了他伙同叔叔、姐夫、姑父一起杀了自己的弟弟徐小强(化名)的犯罪事实。民警随即将徐大强的叔叔和姐夫抓获,他的姑父闻风而逃,目前正在追捕中。

徐大强交代,他在父亲留下的宅基地上建了一栋房,徐小强一直在北京生活,最近回家,住在了徐大强家,见哥哥在父亲留下的宅基

地上建了房,就要求哥哥给他五万元的补偿款。徐大强答应给钱,但因刚建完房手头拮据,就要求少给点或者缓一缓,徐小强不答应,并扬言不给就要杀了哥哥全家。徐大强决定先下手,于是联系跟自己关系比较好的叔叔、姐夫和姑父三个亲戚,一起联手杀了徐小强,然后抛尸到日照岚山区海边。

Audi  
突破科技 启迪未来

再高的梦想 也不过1.88的距离



奥迪A3尊享3年期1.88%低利率,  
更多金融购车方案,助您轻松开启精彩生活

- 低首付、低利率购车方案:首付20%起,尊享3年期贷款利率1.88%
- 低月供、灵活尾款购车方案:1年期低月供88元起,尾款50%可做展期或置换新车
- 信用卡双免购车方案:尊享指定银行信用卡24期免息、免手续费

\*活动日期为即日起至2012年9月30日,以上方案任享其一。

更多活动详情敬请垂询当地一汽-大众奥迪特许经销商或访问一汽-大众奥迪官方网站。

www.audi.cn

一汽-大众

一汽-大众汽车有限公司 中国·长春

## 山东地区经销商:

山东润华天信汽车销售服务有限公司 电话: 0531-81618888  
德州瑞华汽车销售服务有限公司 电话: 0534-2588999  
山东银座天尊汽车有限公司 电话: 0531-96566  
淄博奥维汽车销售服务有限公司 电话: 0533-2715908  
淄博金奥汽车销售服务有限公司 电话: 0533-2827999  
东营市奥润汽车销售服务有限公司 电话: 0546-8051111  
潍坊广华汽车销售服务有限公司 电话: 0536-8820666  
潍坊瑞德汽车销售服务有限公司 电话: 0536-8110000  
潍坊广宇汽车销售服务有限公司 电话: 0536-8910000  
烟台中升汇通汽车销售有限公司 电话: 0535-3386999

青岛华世通汽车销售服务有限公司 电话: 0532-85035888  
青岛华成汽车销售服务有限公司 电话: 0532-86680002  
泰安广通汽车销售服务有限公司 电话: 0538-8545766 8545788  
济宁裕华汽车销售服务有限公司 电话: 0537-3718666  
临沂金华汽车销售服务有限公司 电话: 0539-8138338  
临沂奥丰汽车销售服务有限公司 电话: 0539-4678888  
威海威达汽车贸易有限公司 电话: 0631-5662222 5665555  
枣庄奥威汽车销售服务有限公司 电话: 0632-3587777  
日照市晟祥汽车销售服务有限公司 电话: 0633-8610000  
滨州瑞迪汽车销售服务有限公司 电话: 0543-5022222  
聊城广华汽车销售服务有限公司 电话: 0635-5030000