

给毕业生的一封信:



李岩

# 母校永远为你们喝彩

时光荏苒,岁月如梭。

蓦然回首,不知不觉中一千多个日日夜夜匆匆而过,毕业的钟声已经敲响。再回首,同学们高中三年的成长故事,像一串串珍珠,珍藏在我们老师的记忆中,铭刻在母校的历史上。

三年来我们师生并肩奋斗、互相鼓励,携手追逐心中的梦想。在济宁一中这片百年沃土上,一大批学识渊博、师德高尚、爱岗敬业的教学名师,培养了一大批品学兼优、认真刻苦、尊师重教的优秀学子。

老师们早来晚走,勤奋踏实,潜心研究,备好每节课,上好每节课,批改好每一份作业;同学们认真刻苦,努力拼搏,珍惜每一分钟,听好每一堂课。有青春的烦恼,有耕耘的艰辛,更有成长的欢欣,收获的喜悦。大家一步一步走了过来,一点一点成熟起来;学会

了做人,学会了学习,学会了如何正确处理自己与他人、与集体、与社会的关系;掌握了知识,提高了能力,培育了心智,强健了体魄,为今后幸福的人生奠定了基础。

聚是一团火,散是满天的星。让我们摁下记忆的快门,珍藏军训时那嘹亮口令,珍藏如诗如画的师生真情,珍藏课堂上一个个渴望知识的眼神,珍藏一声声真情的祝福,珍藏一次次感动心灵的对话。

雄鹰就要展翅高飞。同学们,高中仅仅是大家所经过的人生旅途上的第一个重要驿站,你们成才的道路还很漫长。在未来的日子里,希望你们能够认准目标,戒除浮躁,踏实积累,走好脚下的每一步;希望你们能够不断提升品格,磨练意志,成为一个善于合作,善于创造的人,一个能够挑战自我,追求卓越的人;希望你们永远保持

着进取的精神,乐观的态度,内心时刻洋溢着对社会的责任、对人类的热爱、对自然的崇敬、对生命的尊重!

今天,同学们跨出校门,飞向高远,母校也将是渐渐远去的风景,但母校会永远关注着你们,惦记着你们,祝福着你们。无论快乐时,还是困难时;无论成功时,还是失意时;无论是求学于异国他乡,还是创业于天南地北,都不要忘了告诉你的老师、你的母校,再听听老师亲切的唠叨,再叙叙自己纯真的情怀,互相间永留一份牵挂,心灵中永留一份祝愿。你曾学习过、生活过、奋斗过的济宁一中这块热土,永远是你的精神家园!

十年寒窗,玉汝于成,蕴藏桑梓新期望;游学四海,建树八方,谱写生命新篇章。

请同学们记住:母校永远为你们祝福,母校永远为你们喝彩!

济宁市第一中学校长 李岩

## 学校简介

济宁一中是山东省重点中学,省级规范化学校。济宁一中是济宁地区最好的学校之一,是济宁市中学教育的模范学校。济宁一中始建于1902年,名为直隶州中学堂,最初设在原运河道署衙门,是清末山东省兴办最早的“新学”之一,后几经变迁,数度易名,最终发展成为现在的规模。校秉承百年优良传统和丰厚的文化积淀,坚持“一切为了学生终身发展,使之拥有一个智慧人生”的教育理念,注重培养学生的创造能力和实践能力。目前,济宁一中由太白校区和古槐校区组成。优雅的校园独具特色,既有西式风格的建筑,也有中国古典式园林,是一所环境雅致,绿树成荫的绿色学校。学校现有在职教职工467名,学生5000余名。位于北湖的新校区正在建设之中,占地500余亩,建成以后将可以容纳7000余名学生在校学习。

# 精细化管理打造更优服务

## 济宁移动优化细节管理提升客户满意度

“挑战10分钟”让客户在营业厅办理业务不再排队等候;对流量客户针对性提出解决方案避免客户多花冤枉钱;新人网客户资费短信提醒关怀举措让新客户明明白白消费,……中国移动济宁分公司(简称“济宁移动”)立足客户感知,推进精细化管理,不断提高服务水平,有效提升了客户满意度。

根据第三方调查,济宁移动客户满意度连续多年位居全省前列,先后获得“全国五一劳动奖状”、“山东省最具幸福感企业”、“山东省首批履行社会责任达标企业”、“一至九届山东省消费者满意单位”、“山东省服务名牌”等荣誉称号。

从细节管理入手 营业厅便捷服务暖人心 “现在办业务环节少,我们等的时间短,服务真贴心!”济宁营业厅的张淑香高兴地说。济宁移动开展“QC小组”和“创先争优”评选活动,并在全省率先提出了营业厅排队“挑战10分钟”,重点对补卡类、业

务变更类、过户类等窗口类流程进行压缩简化,做到正常业务一窗清,限时受理完毕;特殊业务由值班经理当场处理;专业性业务限24小时解决,并当场答复客户,缩短了客户等待时间。

济宁移动的精细化管理是充分利用营业厅这一重要窗口服务平台提升服务质量的缩影。多年以来,济宁移动以提升客户感知为标准,加强营业厅精细化管理,不断优化服务流程,全面改善服务短板,有效提升了客户满意度。

济宁移动大力实行营业厅“微区域”管理,将营业厅按照区域划分为业务办理区、客户休息区、自助服务区、终端销售区等若干区域,强化各区域的主要功能,并加强了各区域的有效衔接与互动,有效提高了营业厅服务水平与运营效率,还利用客户等候的时间提前完成业务咨询,形成业务预处理单,从而缩短了客户办理时间,提升了客户满意度。

济宁移动还开展营业

厅“接触点管理”,从客户进入营业厅到离开的每一个接触点,都以客户感知为出发点,围绕客户最关注的细节和服务进行相应的创新提升,如客户到达、客户咨询、排队等候、业务办理等,大大提升了客户满意度。

从满足需求入手 精细服务提高客户满意度 济宁移动每月定期举办“客户接待日”活动,由公司客服部、市场部、业务中心等职能部门和县公司负责人共同出席,倾听客户心声,了解客户需求,帮助客户解决实际问题。

随着手机互联网的发展,用户更多关注手机上网流量问题,济宁移动对流量客户推出针对性服务举措。一是加快推广手机加油站终端一体化服务平台,降低客户上网门槛。二是针对超流量套餐后争仪和无线套餐用户使用流量产生费用问题,采取一对一回访并推荐合适的流量套餐。三是针对超流量套餐(使用2G上网)进行预警,为客户提供3G网络,引导客户使用3G

TD终端,提高上网速度。四是提高流量客户使用过程中的提醒服务精确度,在客户超流量前及时提醒。

“看,自从有了流量提醒,再也不用担心用超啦!”金乡的周宇哲喜欢手机上网,自从济宁移动推出上网流量提醒服务,他乐呵呵地做起“手机上网控”。针对订购手机上网套餐的客户,济宁移动在剩余流量为5M和流量用完时,会向客户发送提醒短信。对没有开通套餐的手机上网客户,流量达到10K和2M后,会向客户发送提醒短信。客户在圈内手机上网,除基本套餐费外,上网费500元封顶,超出也按照500元收取,并进行封顶短信提醒。

在“客户接待日”活动中,济宁移动业务中心杨经理现场接待了张女士咨询:手机已经开通GPRS流量包,还有什么办法解决产生套餐外流量费的问题。杨经理首先建议用户及时关注手机接收的[10086]短信,当用户套餐

包流量不足时,[10086]会自动下发短信,提醒用户流量已不足,建议用户回复短信指令开通GPRS叠加包,如用户原有5元包30M全国流量套餐,发现本月不够用,可再申请一个2元5M的专属叠加包,开通的专属叠加包会在月底自动取消,同时建议用户如果流量需求较大,可以开通GPRS无线变速套餐,可实现流量自动变速,有效节省流量费用。

从客户感知入手 精细化举措提升服务能力 “瞧,将银行卡和手机号绑定,通过手机发送充值金额到10086515就能为手机缴费,真方便!”滕山的贾志超高兴地说。除利用空中充值或到营业厅缴费外,客户也可以发短信或登录网上商城缴费,大大方便了客户。

济宁移动立足客户感知,推出多项精细化管理举措,提升业务支撑保障能力,在资费服务等方面打造以服务客户为中心的精细化管理运营质量管控体系,实现公司持续提升

业务运营质量水平的目标,有效提升了客户满意度。

“尊敬的神州行客户,您好!您订购的资费套餐是神州行畅听卡超计划-灵活账期,基础资费:神州行超计划:0月租,市话主叫每分钟0.2元;本地拨打长途一口价每分钟0.6元……”墨祥的王涛新办了一张移动手机卡,很快就收到这样一条提醒短信,“这下每月话费一目了然,用多少咱心里有数!”王涛满意地说。济宁移动从客户感知入手,推出面向新人网客户的资费服务关怀举措,新人网客户均会收到资费短信提醒,告知客户已订购资费产品的内容和产品之外的增值业务详情,提高了客户对资费信息的满意度。

服务无止境。济宁移动始终坚持“客户为本、服务为本”的原则,以客户感知为标准,不断优化服务流程,开展服务创新,推进精细化管理,为客户提供更优质的服务。