

# 洛阳牡丹园：什锦牡丹争春色 花魁一株园里藏

□记者 戚帅华 文/图

13日，洛阳牡丹园的职工们正紧锣密鼓地做着花会前的筹备工作，他们每天都要多次观察园中牡丹的长势，为牡丹松土、除草、施肥、修剪枝叶。

## 什锦牡丹特别多

据了解，洛阳牡丹园始建于1992年，是我市建成较早的专业牡丹园。该园占地150亩，种植有中原牡丹、西北紫斑牡丹、江南杨山牡丹等800多个品种的牡丹。同时，该园还有来自日本、美国、法国等地的牡丹，是我国最早引进外国品种的牡丹园之一。园内一棵牡丹能开出花径在30厘米以上的牡丹花，这棵牡丹也在多届牡丹花王大赛中夺魁。

据洛阳牡丹园负责人介绍，该园一大特色是拥有400多株什锦牡丹。什锦牡丹是指能在一株上开出多种颜色花朵的牡丹。“白的、红的、粉的……仿佛多位穿着不同颜色纱衣的牡丹仙子一起翩翩起舞，这么大的什锦牡丹林在我市其它牡丹园不多见。”该园负责人说。

## 设施改善特别多

牡丹花会即将到来，为确保园中牡丹能在4月1日前后开花，在今年年初，园方就搭建起3000多平方米的温棚，为40多个品种5000余株牡丹增温。园方还对“姚



园丁为早开品种涂抹赤霉素，以刺激其生长。

黄”、“珊瑚台”等300多个中期牡丹品种着重培育，“保证花大色艳”。此外，园方对100多个品系的中晚期牡丹提前购置了8000多平方米遮阳网架，使这些牡丹的花期能持续到“五一”。

为方便游客赏花游园，今年园方还对园内公共设施进行了大规模修缮，硬化道路5000多平方米，新增垃圾箱50余个，安装休闲椅、坐凳300多个，改造水冲式厕所4个。

## 花会活动特别多

该负责人介绍，今年该园牡丹的初花期在4月1日至10日，盛花期在4月11日至26日，晚花期

将在4月27日至5月初。今年花会期间，该园将举办“网上看牡丹”、“老年人书法绘画比赛”、“牡丹产品交流会”等多项活动。

游客可从洛阳火车站乘51路公交车直达该园，也可乘83路、27路、16路、37路公交车至黎明化工研究院下车后向北步行至该园。该园东门和西门外都设有停车场，均按洛阳市统一标准收费。



## 花会档案

□记者 孟国庆 整理



## 第四届牡丹花会

时间：1986年4月15日至4月25日

开幕式地点：王城公园牡丹阁前

接待人数：本届花会接待中外游客300万人次。

主要活动：4月15日，日本“牡丹城”须贺川市长高木博致贺词并赠送花会200棵日本大月菊；4

月20日，洛阳首次举办了全国部分城市报纸自办发行工作座谈会。本届花会经贸活动成交额24825万元，其中外资2385万元。

本届亮点：牡丹花会办公室成为常设性机构；洛阳牡丹在北京举行的全国十大名花评选中一举夺魁；从这届花会起，我市连续三年空运牡丹鲜花至新加坡销售。



## 第五届牡丹花会

时间：1987年4月15日至4月25日

开幕式地点：王城公园河图洛书巨石碑前

接待人数：花会11天，前来赏花的中外游客达300多万人次，其中境外游客5300余人，包括泰国公主甘拉亚妮等。

主要活动：4月15日开幕式当晚，相声大师侯宝林一行来洛演出，为本届花会助兴；4月18日，我国第一座古墓博物馆——

洛阳古墓博物馆开馆；19日，我市组织200盆牡丹进京，参加首届花卉博览会；本届花会经济贸易成交额达2.5亿元，外汇286万美元。

本届亮点：花会开幕前夕，洛阳飞机场进行了首次试航，洛阳又多了一个以花会友的窗口；本届花会有各种经贸活动1000多个，大面积、多层次、全方位、立体化的横向联合和经济技术贸易活动是本届花会的特点。

# 诚信服务，和谐消费

## ——洛阳电信2010年服务新举措

□ 陈小伟 王丹

洛阳市电信分公司，全称“中国电信集团公司河南省洛阳市电信分公司”，是中国电信集团在洛阳的分支机构，允许在洛阳市经营中国电信集团的所有业务和中国电信集团公司授权经营的其他业务。2008年，中国电信收购了中国联通C网资产，获得移动通信业务经营权，成为全业务电信运营企业。为了充分满足客户的信息通信服务需求，中国电信进一步提出“聚焦客户的信息创新”战略。在企业战略的指引下，中国电信实施精确管理，优化资源配置，开展品牌统领下的全业务经营，目前已经形成了“天翼”、“我的e家”、“商务领航”三大客户品牌和“互联星空”、“ChinaNet”、“号码百事通”等众多业务和产品品牌。

洛阳市电信分公司作为中国电信的一份子，在洛阳实施了全光纤城域网的建设以及中国电信全国网络在洛阳的延伸，目前已经拥有采用最先进的新技术构建的高速宽带骨干网、城域网、多种接入方式的宽带驻地网及内容应用最丰富的互联网络，可以在全市范围内为政府、企事业单位、商业楼宇、住宅小区等客户提供移动手机业务、固定电话、ADSL网络快车、LAN宽带通、电话卡等多种通信服务；同时基于电信宽带为用户提供随时、互联星空等多样化在线服务，如在线游戏、在线娱乐、网

络视频、远程教育等；基于移动网络为用户提供无线上网、189邮箱、手机报、天气预报、生活资讯、即时通信、音乐搜索下载、手机视讯等内容服务。

中国电信全国的网络资源优势(拥有国家干线光缆70%的传输资源)，可以提供全国完整、统一、先进的电信网络)和用户价值是洛阳电信强大的后盾支持。同样，中国电信作为基础网络运营商的优秀品牌形象和商誉将由洛阳电信承接传播。洛阳电信将通过塑造服务领先品牌和全面创新获得用户的支持和市场的认可。

洛阳电信围绕今年“3·15”的主题“消费与服务”，想用户之所想，急用户之所急，以向广大用户提供“差异化、便捷化、人性化”服务为目标，从网络质量、服务便捷性、投诉反馈速度、3G特色服务等消费者最关心的热点、难点问题，作出了全面响应，积极倡导诚信消费，为广大电信用户营造和谐消费的氛围。

### 一、全面提升网络质量，实现无缝深度覆盖

2010年，洛阳电信将在2009年投入2亿元建设资金的基础上，继续加大投资力度，以“建设精品网络、支撑全业务发展、提升用户感知”为目标，计划新增基站200个，实现市区、县城深度覆盖，乡镇、行政村无缝隙覆盖。

### 二、轻松享有电信3G无线宽带技术

中国电信3G服务使用国际流行并成熟的3G技术，承载于高覆盖率、高质量的3G网络，2010年，洛阳电信3G信号将覆盖延伸到全市90%以上的行政村，向客户提供上网速度快、通话音质高、应用丰富、绿色健康、保密性好、网络覆盖完备的移动宽带互联网服务。

### 三、诚信保障用户权益，严格履行差错赔付

1. 洛阳电信确保用户知情权，严格履行服务协议；
2. 提供清晰透明的收费信息，无条件差错赔付；
3. SP业务定制均由用户二次确认；
4. 严防泄露用户资料，确保用户通信隐私权。

### 四、提高效率限时办结，电子渠道方便快捷

1. 投诉处理“首问负责，限时办结”，接到投诉后半小时内回复客户，48小时内办结；
2. 营业厅单笔业务办理不超过5分钟。
3. 在营业厅、网上营业厅(ha.ct10000.com)提供全业务话费详单查询服务；
4. 通过网厅、掌厅(wap.ha.ct10000.com)、短信营业厅(发送“10001”至“10001”)等多种电子渠道提供手机用户查询、交费、充值、

业务变更、入网等服务。

### 五、宽带专家服务热线服务

洛阳电信为用户提供7×24小时10000号在线处理服务和65110000宽带专家在线服务，受理客户宽带障碍咨询及处理。

### 六、提供电话、宽带装机修障优质服务

1. 装机入户服务执行“七个一”规范：一、(穿)工装；二、(穿)鞋套；三、(留)服务卡；四、(签)装机单；五、(带)擦桌布；六、(带)垃圾袋；七、网厅推广。
2. 提供预约装机服务，固定电话、宽带保证24小时(含夜间)内装通，普通线路故障6小时内修复。

下一步，洛阳电信将继续秉承“用户至上，用心服务”的服务理念，进一步提升服务水平和质量，在上半年向社会推出五项服务承诺(具体内容见右侧)。

服务所推出的各项新举措都是为了更好地服务洛阳人民。作为三大运营商之一，洛阳电信将会肩负起推进信息化社会建设的重要责任，与时俱进，坚持以科学的发展观为指导，进一步深化改革，转变观念，锐意创新，完善通信服务，不断提升服务水平，不断提高用户满意度，同时也为了中国电信这块“金字”品牌在洛阳发扬光大做出更多的努力。

## 今年拟新推出之五项承诺

- 一、一点查询，订退自如  
中国电信天翼手机客户编写“0000”发送短信到“10001”，实现免费一点式查询所订制的增值业务，并获得退订方法。
- 二、一次按键，人工服务  
一次按键，人工服务 中国电信31省10000号语音导航首层菜单即有人工服务键提示，客户只需一次按键即可选择人工服务
- 三、一站服务，首问负责  
中国电网上营业厅7×24小时为客户提供全业务的一站式咨询、业务受理、交费自助服务；中国电信县级以上实体营业厅为客户提供一台清式的咨询、业务受理、交费等服务；网上营业厅、实体营业厅设政企客户专区/专柜，提供一点集成服务、一点计费结算、一点故障申告、一点技术支持。
- 四、一张账单，明白消费  
根据客户要求，免费提供同一客户名下所有电信产品的消费账单(客户级账单订制服务)，实现客户一张账单，明白消费。
- 五、10项提醒，消费放心  
1. 业务体验到期提醒；  
2. 移动业务办理成功后提醒(默认短信提醒，业务范围包括：新入网、套餐变更)；  
3. 业务使用到期提醒(或业务协议到期前提醒)；  
4. 移动套餐使用情况提醒(套餐所包时长、短信、上网套餐流量/时长等在使用完之前进行提醒；上网套餐流量/时长在使用完毕时应主动提醒)；  
5. 改号通知服务提醒(指客户根据需要办理的改号通知业务，此项按照当地资费标准收取相关费用)；  
6. 消费余额不足提醒(针对预付费用户)；  
7. 积分过期提醒；  
8. 移动业务清单查询密码验证提醒(客户通过网厅、自助终端查询清单时，登录后，系统再发送随机码进行验证，客户输入正确随机码后方可进行清单查询)；  
9. 天翼手机漫游提醒(用户出省漫游收到当地欢迎语及天气预报等相关信息)；  
10. 优惠返还提醒(对用户的优惠返还至用户账户后，进行短信、电话等方式的提醒)。