

晚报带您看工程

催生呼叫中心产业 打造中部“声谷”

明年5月,形似牡丹的洛阳呼叫中心客服大楼将在新区建成

□记者 杨文静 文/图

■ 工程名称:中国移动河南公司客户服务中心洛阳项目一期工程

■ 工程投资:2.4亿元

■ 工程时间:2009年10月18日至2011年5月12日

明年5月,新区太康路与汇通路交叉口西将盛开一朵巨大的“牡丹”,这朵牡丹不是迎风送香的凤丹白,也不是碧叶捧火的洛阳红,而是形似牡丹的中国移动河南公司客户服务中心洛阳项目(以下简称洛阳呼叫中心项目)客服中心大楼,比起牡丹,它可毫不逊色。

近日,记者来到该项目施工工地,看到了这朵“牡丹”的雏形。



A 七层客服楼,形似大牡丹

洛阳呼叫中心项目规划总占地面积83亩,该项目一期工程包括七层的客服中心大楼和5层的附属楼,总建筑面积4.1万平方米,客服大楼建筑面积为3万平方米。

目前,七层客服中心大楼主体已经封顶,据河南移动洛阳分公司

基建办主任张洛程介绍,墙体已经完成60%,水电、消防管道安装也已完成过半。虽然大楼仍被安全网包围,但从现场公示的总体鸟瞰图(如图)可以看到,客服中心大楼从空中俯瞰,就像一朵盛开的牡丹花。

在这张效果图上,七层的客服

中心大楼设计新潮,现代感极强,每一层都呈放射状向四周伸展出五个“花瓣”;从下往上看,“花瓣”的边缘连成一条斜线,据现场一位姓侯的工程师说,这是因为七层“花瓣”从下往上一层比一层大,每一层“花瓣”的边缘都比下面一层长出60厘米。

B 客服中心大楼,设施十分完善

侯工程师说,客服中心大楼上将设置2000个客服座席,由于办公人员多,为了保证安全,楼内共有5部电梯和4条消防通道。

客服人员在3000平方米的地方办公,空气质量也十分重要,因此,大楼内部的通风换气设施也十分完善。客服中心大楼上将设置客服座

席、管理人员办公室及培训室等,其北侧的附属楼则是后勤、物业的办公地点,内部还设置了健身房、阅览室、员工休息室及食堂等。

C 现有客服中心,座席压力很大

目前,位于老城区凤化街的河南移动第二客户服务中心,不仅为洛阳市民服务,还承载着南阳、驻马店、漯河、三门峡、开

封、商丘等多个地市的话务工作,客服座席的工作量特别大,平均每天每个座席接听的来电多达300多个。

张洛程说,近年来移动用户市场发展很快,我市目前有300多万移动用户,现有的1000多个客服座席已经难以满足市场需要。

D “牡丹”绽放后,可助万人就业

明年5月,洛阳呼叫中心项目一期工程的两座楼一旦建成投用,2000个客服座席能够直接缓解现有的客服接听压力。

此外,更加重要也更引人注目

的一点,就是这一项目能够解决洛阳本地青年的就业问题。据张洛程介绍,仅一期工程便可解决8000人就业,如果再加上保洁、后勤等人员,可实现近万人就业。

E “牡丹”所在处,将成中部“声谷”

为了给“大牡丹”拍一张全景貌图,记者想在附近找一个高层建筑,最高的地方就是工地内长满杂草的大土堆。侯工程师一边带着记者爬土坡一边说:“别看现在周围没啥东西,过些年,可就热闹了。”

原来,“牡丹”所在之处及其周边,未来将成为中部地区“声谷”——洛阳呼叫中心产业园。

洛阳呼叫中心项目是洛阳呼叫中心产业园首个进园的核心项目,张

洛程说,这一项目的意义还在于,它标志着洛阳着力打造的中部地区“声谷”——洛阳呼叫中心产业园正式启动了。

据了解,呼叫中心在北京、上海、广州等一线城市已经有相当规模,但在中西部地区,兴建专业的呼叫中心产业园很少见。洛阳市呼叫中心产业园位于开元大道东侧,规划核心发展用地400亩,同时配套住宅、生活等服务用地约300亩,预计总投资20亿元。

“我们现在已经开始招聘新的客服人员,预计到明年年初,还将招聘大量客服人员。招聘公告在河南移动的官方网站上,大家可以随时关注。”张洛程说。

园区建成后将为IT、通信、旅游、商业、制造业、邮政、物流、民航、传媒等具有流程外包业务的行业和政府机关、企事业单位提供集中式、专业化、低成本、高水准的服务。

洛阳力争通过3至5年努力,逐步发展成为中部地区乃至全国呼叫中心产业最佳实践基地、生产性服务业的标杆示范基地及呼叫中心人才培养与派遣基地、离岸服务外包基地。

“谢师宴”降温 个性礼品成时尚

□记者 武逸民

随着高招录取通知书的陆续发放,按惯例“谢师宴”又该火爆了。然而记者在采访中发现,前几年红火的“谢师宴”,今年却显得格外冷清。

“‘谢师宴’?对不起,今年我们酒店没有推出这个项目。”昨日,在南昌路一酒店,大堂负责人刘女士说,“谢师宴”该酒店曾做过好几年,但这两年订“谢师宴”的顾客减少了,所以今年酒店就没有继续做。

位于周山路一家酒店的餐饮部经理郝先生告诉记者,为了吸引更多的消费者,今年该酒店特意推出了388元至598元一桌的平价“谢师宴”,可推出近一个月来,没有一名顾客前来预订。

记者随后对市区多家酒店进行了走访,发现今年大部分酒店都没有推出“谢师宴”项目。

据了解,今年我市有5万余名考生参加高考,本科上线18784人;另外,还有7万余名考生参加中考,如果有1/10的考生订“谢师宴”,按每桌500元计,“谢师宴”的消费额将达六七百万元以上。

考生的家长周先生说,他孩子的高考分数超过了“一本”20多分,现已被湖北一所重点院校录取,他原准备办几桌宴席表达对老师们的感谢之情,可孩子说请吃饭太俗,坚决反对,他只好改为登门拜访。

这两年老师们也冷淡了“谢

师宴”。洛一高一考生的家长刘杰说,前几年他办过多次“谢师宴”,刚开始时,还有不少老师热衷参加,可后来,愿意赴宴的老师越来越少,每次都是打好几次电话,老师们才勉强同意,如此费力不讨好,他决定不再办“谢师宴”了,改为老师送健身卡。

对“谢师宴”的遇冷,珠江路一家酒店的总经理李先生对“谢师宴”的遇冷有着独特的见解,他表示,以前学生考上大学,等于捧上了“铁饭碗”,而近几年大学的录取率已达到了60%以上,上大学已是一件平常事,家长对“谢师宴”也不太看重了。

记者在采访中发现,伴随着“谢师宴”的悄然降温,以个性化礼物谢师恩却渐渐成为时尚。

“高中三年,老师对我关心备至,现在我考上了大学,为感谢喜欢体育运动的数学老师,我特意买了一件球衣,印上了我的卡通形象。价格不贵,还挺特别。”市三中的毕业生赵丹丹告诉记者,高招分数线公布以来,不少上线的同学都把自己制作的个性贺卡、T恤衫,捡来的黄河奇石,古玩市场上淘来的工艺品等送给老师。

与请老师吃饭相比,毕业生们更愿意制作一份个性化的礼物送给老师。昨天,记者采访了10余位参加高考的学生,将近七成的受访者表示,礼物不在贵重,重要的是能表达学生尊师、谢师的心意。

恶意透支六万五 本息累计三十万

涉嫌恶意透支的刘某已被追究刑事责任

□记者 李建民 通讯员 中岳 雷震

一年前信用卡透支拖欠6.5万元,一年后银行报案称欠款金额本息累计34.2万元,持卡人刘某目前被警方抓获……近日,市公安局嵩山分局侦办了这起典型的涉嫌信用卡恶意透支诈骗犯罪案件。

刘某于2006年9月在中国光大银行郑州分行申请办理一张光大银行信用卡进行取现、消费,至2009年4月20日,欠本金6.5万元没有归还银行。此后,光大银行信用卡中心多次向刘某下达催收通知书并电话联系刘某,均联系不上。前不久,刘某因涉嫌其他犯罪被市公安局嵩山分局抓获。光大银行郑州分行工作人员得知消息后到嵩山公安分局报案。据称,刘某欠款金额本息累计34.2万元。

经调查,刘某有信用卡恶意

透支行为,根据我国《刑事诉讼法》第86条之规定,予以立案侦查。

日前,刘某已被移送起诉至涧西区人民检察院追究其刑事责任。

相关链接

信用卡诈骗罪,是指用伪造、骗领、作废的信用卡,或者冒用他人信用卡,或者利用信用卡恶意透支,骗取公私财物,数额较大的行为;恶意透支是指持卡人以非法占有为目的,超过规定限额或者规定期限透支,并且经发卡银行多次催收后仍不归还的行为。

我国《刑法》第196条规定,恶意透支数额较大的(5000元以上),处5年以下有期徒刑或者拘役,并处2万元以上20万元以下罚金;数额巨大(5万元以上)或者有其他严重情节的,处5年以上10年以下有期徒刑,并处5万元以上50万元以下罚金。