

“庆祝新中国成立70周年，聚力‘六城联创’共建富美鹤城” 鹤壁文化年活动实施方案

今年是新中国成立70周年。为营造浓厚的社会氛围，聚力“六城联创”，共建富美鹤城，促进经济社会发展，决定开展鹤壁文化年活动。为抓好活动的组织实施，制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记文艺工作座谈会上重要讲话精神，坚持“二为”方向和“双百”方针，以社会主义核心价值观为引领，弘扬主旋律，传播正能量，更好地满足人民日益增长的美好生活需要，努力为广大人民群众奉献优秀的文化活动，为率先实现全面小康、建设高质量富美鹤城，在中原更加出彩中走在前出重彩营造良好的文化氛围。

二、活动主题

庆祝新中国成立70周年，聚力“六城联创”共建富美鹤城。

三、活动安排

集中活动时间:2019年4月份至10月份，采取“1+N”模式(每月1个主题活动、若干系列活动)。

(一)四月份

主题活动	责任单位
“庆祝新中国成立70周年，聚力‘六城联创’共建富美鹤城”全民健身展演	市总工会、市教育体育局、市舞蹈家协会

系列活动	责任单位
樱花文化节广场文化欢乐月活动	淇滨区委宣传部
“相约春天”诗歌朗诵会	市作家协会、市朗诵协会
“浪漫樱花，生态鹤壁”主题广场摄影活动	市摄影家协会
“聚力‘六城联创’共建富美鹤城”书画作品展	市文学艺术界联合会、市美术家协会、市书法家协会
“沐浴春风徒步淇河”文化旅游活动	鹤壁日报社
鹤壁市首届中华经典诵读大赛	市教育体育局、市广播电视台

(二)五月份

主题活动	责任单位
2019年鹤壁市第十九届中小学艺术节展演	市教育体育局、市音乐家协会

系列活动	责任单位
“六城联创”专题文艺演出	市文化广电和旅游局、市广播电视台、市文学艺术界联合会
2019年“红歌快闪”活动	市音乐家协会
“聚力‘六城联创’到人民中去”文艺慰问演出及“红色文艺轻骑兵”小分队深入基层文化惠民活动	市文学艺术界联合会、各文艺家协会和文艺志愿者协会
“诗意鹤壁”诗歌朗诵会	市朗诵协会
民间技艺走基层活动	市民间艺术家协会

(三)六月份

主题活动	责任单位
第十二届“文明河南·欢乐中原——欢乐鹤壁”广场文化艺术节活动	市文化广电和旅游局

系列活动	责任单位
“鹤壁文化大讲堂”活动	市文学艺术界联合会
“聚力‘六城联创’，共建富美鹤城”下基层演出	市文化广电和旅游局、市文学艺术界联合会、市委老干部局
鹤壁市第三届钢琴大赛	市音乐家协会
朗诵艺术进社区进校园活动	市朗诵协会

(四)七月份

主题活动	责任单位
“聚力‘六城联创’，共建富美鹤城”鹤壁市红歌大赛	市文化广电和旅游局、市文学艺术界联合会

系列活动	责任单位
2019年“红歌快闪”活动	市音乐家协会
“大美河南·富美鹤城”画家走进鹤壁写生作品展	市文学艺术界联合会、市美术家协会
“文化鹤壁·富美鹤城”音乐家采风活动	市音乐家协会
第五届中国语文朗读大赛鹤壁赛区选拔赛	市朗诵协会

(五)八月份

主题活动	责任单位
鹤壁市戏曲大赛	市文学艺术界联合会、市戏剧家协会

系列活动	责任单位
2019年“红歌快闪”活动	市音乐家协会
第五届“中国诗河·鹤壁”诗歌文化活动	市文学艺术界联合会、市作家协会
鹤壁风光大型绘画创作活动	市文学艺术界联合会、市美术家协会

(六)九月份

主题活动	责任单位
“庆祝新中国成立70周年，聚力‘六城联创’，共建富美鹤城”歌咏比赛	市文化广电和旅游局

系列活动	责任单位
“辉煌70年——我家淇河边”鹤壁市首届微视频大赛	市广播电视台、市影视家协会、市摄影家协会
“庆祝新中国成立70周年，聚力‘六城联创’”鹤壁市书法美术摄影作品展	市文学艺术界联合会、市书法家协会、市美术家协会、市摄影家协会
第十五届河南省·庆尚北道中韩书画作品交流展及对外文化交流活动	市文学艺术界联合会、市书法家协会、市美术家协会
“诗韵淇河，富美鹤城”摄影作品展	市摄影家协会
唱响鹤城声乐大赛暨鹤壁市第六届青年歌手大赛	市音乐家协会

(七)十月份

主题活动	责任单位
第六届中原(鹤壁)文化产业博览交易会	市委宣传部

系列活动	责任单位
庆祝新中国成立70周年戏曲晚会	市戏剧家协会
“全民健身，共建富美鹤城”登山节活动	鹤壁日报社
“鹤壁文化大讲堂”活动	市文学艺术界联合会

四、工作要求

(一)提高认识，通力合作。各县区各部门要把“庆祝新中国成立70周年，聚力‘六城联创’共建富美鹤城”鹤壁文化年活动作为一项重要工作，通力合作，密切配合，推动活动顺利进行。

(二)统筹兼顾，精心组织。各责任单位要充分发挥专业文艺团体作用，调动各方面资源，采取群众喜闻乐见的形式开展活动。要大力发扬“乌兰牧骑精神”，组织“红色文艺轻骑兵”小分队深入基层一线慰问演出。

(三)广泛宣传，确保安全。要加大活动的宣传力度，利用报纸、广播、电视、网络等媒体和“百姓文化云”平台，营造浓厚氛围，扩大宣传效果。同时，做好活动的安全防范工作，确保活动顺利有序开展。

中共鹤壁市委宣传部分办公室
2019年3月13日

宽带“即装、即修、超时赔”，10086人工智能服务覆盖全省，招募服务观察员监督移动服务……

河南移动发布五项服务承诺 “3·15”移动服务再升级

3月15日上午，河南移动邀请客户代表齐聚一堂，倾听客户意见和建议，同时向社会公布五项服务承诺。“选择在3·15全国消费者权益日当天发布多项服务承诺，展现了河南移动作为我省通信行业的排头兵，始终牢记‘全心全意为人民服务’宗旨的初心。作为一名普通客户，我对河南移动充满了信心。”在场的客户代表评价。

据了解，河南移动始终牢固树立以客户为中心和高质量发展理念，持之以恒完善产品体系，持续提升基础能力，全心全意优化服务品质，在高质量发展道路上迈出坚实步伐，赢得了广大客户的信赖。截至目前，河南移动客户规模接近6000万，4G客户达到4430万，家庭宽带客户迈过1000万大关，高清电视客户超过850万，物联网连接总规模超过3360万。今年，在充分征集客户建议和完善支撑保障体系的基础上，河南移动又推出了总经理接待日、宽带服务承诺、热线服务承诺、招募服务观察员、全球通品牌权益活动等五项服务承诺与举措，努力为客户提供高质量的服务。

承诺一：总经理变身营业员，面对面倾听客户声音、解决客户问题

1月17日上午，河南移动遍布全省的144个营业厅内，来了一批身份特殊的营业员。这一天是河南移动总经理接待日，各级分公司领导走进营业厅，与客户面对

面交流，为客户答疑解惑。

作为河南移动长效的客户服务机制，总经理接待日持续了10多年，2019年，河南移动将这个制度进行了全面优化升级。以月为周期，每月第3个星期的周四上午9时至12时在全省同步开展。各分公司甄选旗舰店、手机卖场、营业厅等作为活动开展地点，覆盖全省143个县区。对在接待中客户反映的问题和提出的建议做到事事有回音、件件有落实。

商丘客户蒋先生在商丘归德路营业厅办理业务时，正好赶上总经理接待日活动，便反映了所在小区宽带信号不好的问题。当天下午移动公司的工作人员就上门进行网络测试，向蒋先生解释了宽带信号不好的原因，帮助调试了家里的宽带设置，并向蒋先生介绍了一些家庭路由器的使用小技巧。蒋先生称赞说：“移动公司这种领导下基层的服务形式，贴近民意、接地气、效率高，要坚持下去。”

承诺二：“即装、即修、超时赔”，为千家万户提供便捷的宽带服务

“宽带去哪儿装？”“坏了怎么办？”“多久能修好？”有了河南移动推出的宽带“即装、即修、超时赔”服务承诺，今后，客户在安装宽带时遇到的这些问题，动手一指就可以搞定。

客户想要安装宽带，可以去附近的营业厅，还可以登录手机营业厅或网上

营业厅办理。在12点前成功办理业务，河南移动承诺当日就能为客户完成安装。

想要维修宽带，通过10086热线、手机营业厅、网上营业厅这3个渠道可报修，如果在12点前成功报修业务，河南移动承诺当日就完成维修。

如果没有按时完成安装和维修，河南移动查明原因后会安排专人解决问题，同时，还将依照每天10元的通信费标准为客户进行赔付，直接充值到客户的话费账户。

承诺三：热线服务响应更快速、服务更智能

河南移动10086作为全省客户接触面最广、互动频次最多、满意度最高的服务窗口，提供着7*24小时的业务受理和投诉处理等服务。为提升10086热线的服务质量，河南移动在承诺持续提升热线响应速度的同时，今年将加快智能服务的探索和推广，基于AI技术，加快10086人工智能“在线小贝”的应用，确保今年年底前由目前的洛阳、信阳、安阳等8个地市覆盖到全省，为客户带来更为便捷和快乐的服务体验。

据了解，“在线小贝”是一套智能语音对话服务系统。它利用云算法自动识别客户，并在沟通中提供业务咨询、业务查询和业务办理等功能。客户接入10086热线后，按6号键即可与“在线小贝”沟通，只需说出自己的需求和问题——“我要查话费”“我要查账单”“我要办理流量包”……即可如愿以偿。

目前，“在线小贝”已提供了查话费、查流量、修改密码、办理流量包及优惠活动等

70项服务，月服务量已达到1050万次。此外，它还具备自我完善功能，能够收集海量的客户“声音”，持续提升智能化水平，为客户提供更加满意的服务体验。

承诺四：让服务观察员监督移动服务

“移言移行，邀您建言”“收集客户建议，助力服务提升”“一起来为移动服务‘找茬儿’”……2月份以来，河南媒体纷纷发出类似消息，这是河南移动通过媒体向社会招募2019年服务观察员。经过严格筛选，350名服务观察员从近万名报名者中脱颖而出。

招募的服务观察员来自各行各业、各年龄段，但都是关注移动业务和服务的热心客户。河南移动希望通过服务观察员能够最直接地听到消费者的声音，最迅速地反馈消费者的建议，以便在第一时间作出响应，促进服务流程的改善和服务质量的提升。

来自郑州的服务观察员楚某表示，他会经常对移动的服务进行观察，也会向周围的亲朋好友了解移动服务方面存在的问题与不足，及时整理意见和建议，实事求是地反映社会舆论和消费者的声音。

承诺五：全球通品牌焕新归来，多项权益回报用户

移动用户对全球通再熟悉不过了，

全球通创建于中国移动成立初期，是为中高端客户量身打造的专属服务品牌。为顺应时代特色和客户需求，全球通重整架构，焕新出发。新的全球通品牌将基于全新设计的“4+3+1”的权益体系，向用户推出系列优享活动。

首先是“新旅程”“新机惠”“新祝福”和“新优享”4项活动权益。通过“新旅程”活动，用户可以每年获得额外3天至10天的专属国际漫游叠加包，享受到国际漫游免费的权益；通过“新机惠”活动，用户可以在生日当天获得免费使用国内基础通信业务的专属权益；未使用大流量产品的全球通用户则可以通过“新优享”活动，自主申请流量优享权益，实现流量畅享。

同时，全球通权益体系还包含有3项服务权益。一是全球通用户拨打10086可以实现优先接入。二是全球通用户在全省136家营业厅办理业务可以实现优先排队及专席服务。三是为全球通用户配备专属号段，新增的135-139号段将仅用于全球通用户入网。

此外，该权益体系还包括为全球通用户提供专属活动的参与机会。这些专属活动除日常组织的乒乓球、羽毛球等体育健身类活动外，还包括今年将陆续启动的全球通大讲堂活动。届时，河南移动将整合国内一流的师资及智库资源，邀请金融、时政、军事等各领域顶级专家为大家开办专题讲座，通过专属活

动来满足全球通用户多元化的服务需求，不断完善全球通用户的服务感知和品牌体验。

五项承诺实实在在，掷地有声，这都源于河南移动强大的网络支撑能力和业务服务保障能力。据介绍，截至2018年年底，河南移动建设4G基站总量超过12万个，网络覆盖水平继续保持行业领先。光纤宽带端口超过2200万个，覆盖了全省4000万户家庭。窄带物联网正式商用，并实现了全省县级以上区域的连续覆盖和郑州市全域覆盖。率先建成5G试验网，具备了无人机直播、无人驾驶、远程医疗等典型场景应用示范能力。在实现自身快速发展的同时，河南移动牢记企业的社会责任，扎实推进信息化与经济社会各领域的深度融合，推出的200多项信息化应用正服务于社会发展的各行各业。积极推进网络提速降费，取消流量漫游费，手机上网流量单价同比下降67%，家庭宽带和中小企业互联网专线平均资费同比下降幅度分别达到50%和11%。

河南移动相关负责人表示，他们将始终坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，使消费更加透明、资费更加优惠、服务更加便捷。同时，为保证各项举措的落实，河南移动将进一步完善全面质量监控机制，以客户体验感知和满意度评价为标准，跟进各项举措的落实情况和实施效果，确保各项举措落到实处，真正做到服务为民。

(移动公司供稿)