



回顾十年科学发展的成功之路

本报今起推出“十年之变·喜迎党的十八大特刊”

十年涛头,弄潮儿稳立。

十六大以来,尤其是最近5年,上海这座城市,有了越来越多让人喜欢的理由。平稳路上,不断转型,豪情依旧。

党的十八大,即将召开。从今天起,本报同仁在继续发扬“走基层、转作风、改文风”精神的基础上,喜推“十年之变·喜迎党的十八大特刊”(详见今日 A8-A9 版)。这其中,颇受读者好评的《口述实录》,将进一步聚焦大时代中的小人物,讲述大变革中的小故事,描写大事件中的小细节。此外,本报还全新推出《时过境迁》栏目,以新旧图片对比,抓住大视野中的小镜头。

我们将更多地关心先进生产力、关心乡村、关心一线劳动者、关心弱势群体、关心社会的公平正义。

新华社发文

大潮起东方

——科学发展的上海篇章

听六位新老上海人说——

“喜欢上海的理由”

>>>详见 A8-A9 版

“把问号拉直,把笑脸画圆”

浦东机场现场问讯室主任朱慧慧将问讯台变成机场一张名片



十八大代表·风采录

本报记者 邵宁 实习生 郭娜

在机场候机楼,有一个不起眼的柜台——问讯台。这里的服务人员每天要回答成百上千个问题,这份工作平凡而琐碎。在上海浦东国际机场,有一位 80 后的姑娘,却在这个不起眼的岗位上创造了别样的精彩。

大大的眼睛,优雅的举止,发自内心的微笑……今年 31 岁的朱慧慧是伴随浦东国际机场一起成长的。她在机场问讯台工作了 11 年,从一名普通的服务员成长为问讯室(翔音组)主任。她日复一日、年复一年,耐心认真地地为旅客解疑释惑,先后获得全国“用户满意服务明星”和“全国劳动模范”等称号,被选为上海市第十三届人大代表。今年,朱慧慧又光荣地当选为党的十八大代表。

一次失败服务 催生“翔音服务法”

在外人看来,朱慧慧及其同伴从事的工作是简单且体面的。她们身着得体的制服,穿行在明亮的候机楼里,风吹不着,日晒不到,令人羡慕。但是个中辛苦,只有她们能够体会。八个问讯台每天要回答 9000 多个问题,而这些问题基本上是重复的。“请往前走,洗手间就在 4 号门边上”,这么一句简单的话,每天要重复几百遍。

然而这份工作也不是那么简单。一个傍晚,由于天气原因,一架从洛杉矶飞抵浦东机场的航班在 15 分钟内,在浦东机场和虹桥机场之间连续变化 5 次落地信息,接机的人们无法理解并开始抱怨。其中有一位接机者一定要求问讯台承认航班信息的反复更换是机场的过错。朱慧慧反复向乘客进行解释。但愤怒的旅客根本不听她的解释,将问讯台围得水泄不通,事态



朱慧慧在为旅客服务

(资料照片)

一度失控。当航班最终降落在浦东机场,旅客散去之后,朱慧慧与同事小张一起抱头痛哭。事后,她总结教训,她明白了服务不仅要微笑,耐心,碰到焦急的旅客并不能一味地解释,而是应该将心比心,耐心倾听,安抚旅客焦躁的情绪。

那一次失败的服务促使了“翔音服务法”的诞生——会心聆听、倾心答复、精心相助。

从老花镜到针线包,从一次性纸杯到各大城市的天气预报,小小的问讯台里一应俱全,让旅客在细节上处处感到方便。(下转 A2 版)

“松香早粳”上午“开镰”

国庆前市民可吃到本地新大米

本报讯 (记者 朱全弟 实习生 陆翔)“老来青”成了“老来俏”,通过小苗育秧,然后移栽由机器插秧,当年 4 月底 5 月初播种。今天上午 8 点半,在松江区叶榭镇四村 35 亩“松香早粳”开始收割,这个时间比去年提前了 1 天。上海郊区的水稻一般都要在国庆后成熟才能收获,从 2003 年起,上海老来青米业合作社已经连续 9 年创造了市民国庆前吃地产新大米的历史。今天收割后,本月 7、8 日它将进入指定销售点曹安市场,市民可在市区购买新米品尝。

图为松江区叶榭镇“松香早粳”今天上午开始收割 本报记者 陈意俊 摄

相关链接

解码“松香早粳”

粮食农作物分感光 and 感温两种:籼稻一般感温,粳稻感光。由于夏天北方日照比南方长,所以水稻是北方比南方成熟早,收获季节就从北方到南方依次推移。

上海郊区的水稻成熟相比北方要晚得多。早熟品种“松香早粳”是粳稻,但它突破了粳稻感光规律,它对光照不敏感,相反对温度敏感,而南方上海的温度条件是不差的,所以“松香早粳”能够这么早就熟了。



良友集团
LIYOU GROUP

虎林
东北大米

领“鲜”一步,享四重惊喜 赢全年好米!

2012乐惠虎林新米火热预定中

惊喜1 优先提货:凭券可至各门店优先领取2012乐惠虎林东北大米一包(10kg);

惊喜2 价格保障:如新米上市后零售价(以良友便利零售价格为准)低于预售券价格,可差价返还;如零售价高于本券,无需补差;

惊喜3 购券抽奖:刮开预售券背面涂层,即可参加“全年好米赢回家”抽奖活动;

惊喜4 开袋有奖:提货后打开包装时,留意米袋中的刮奖卡,珍宝岛旅游大奖等你赢!

新粮
虎林
东北大米

预售券

良友便利指定门店有售 详询 4008207891 ¥52.80元