

人间晚晴无限好，老来结伴登青山

市场星报安徽省首届“重阳敬老”登山节昨顺利举行



爬山很欢乐



衣服都湿透了



神采奕奕的登山老人



大家踊跃参与登山活动

“来来来，我们老两口在山顶合影吧！”“哇，我抽到大奖了，领到了一双百步健老人鞋。”“登山了，健身了，还收获了意外惊喜，这个重阳节太有意义了”……昨日下午，合肥蜀山森林公园里一片欢乐的海洋。本报联手宣酒集团、上海百步健投资发展有限公司、申美国旅推出的宣酒杯2015市场星报安徽省首届“重阳敬老”登山节正式拉开帷幕，来自省城的近300名老人，登高、赏秋、健身、赢大礼……收获了一个快乐、健康、特别的节日礼物。记者 董艳芬 邵华/文 周诚 倪路/图

近300名老人齐登大蜀山

昨天是农历九月初九重阳节，也是我国的老人节。为倡导尊老、敬老、爱老的风气，本报联手宣酒集团、上海百步健投资发展有限公司、申美国旅推出的宣酒杯2015市场星报安徽省首届“重阳敬老”登山节正式登场了。上海百步健投资发展有限公司华东区市场总监周鹏珺及市场星报多位领导出席了首届登山节启动仪式。

微风拂面，秋阳高照，下午2点不到，记者来到蜀山森林公园入口处就看到那儿聚集了很多老年朋友，谈到即将开始的登山节活动，大家精神抖擞，跃跃欲试。“天意怜幽草，人间重晚晴，感谢你们搭建这样的平台，让我们老年人有个不一样的重阳节。”67岁的李老先生开心地说。

下午2:30，市场星报安徽省首届“重阳敬老”登山节的发令枪响，近300名老人齐登大蜀山。

活动现场来了一位“蜀山通”

“重阳高会古平台，吟遍秋光始下来。”记者留意到，昨天的登山节活动现场，既有子女陪伴的，也有人是“独行侠”，还有人和老朋友组团参加活动。

来自合肥市金晚霞骑行队的刘永成老人是和队友们一起过来的。74岁的刘永成开朗健谈。作为“骑友”，大蜀山简直是他的“根据地”，“爬大蜀山就是家常便饭，基本上每周都得来两三次。”“上山大蜀山，大蜀山台阶402步，交口330步……”刘永成对大蜀山了如指掌，俨然一位“蜀山通”。

据刘永成介绍，自己是金晚霞骑行队的队长。“金晚霞有100多名队友，但只分给我们十来个名额。没能参加活动的那些队友特别懊恼。”他苦笑着说。

87岁杨奶奶为登山隐瞒年龄

家住金寨路的陈阿姨昨天下午早早的赶到了大蜀山森林公园入口处。随她一起前来的，还有她87岁的老母亲以及56岁的姐姐。

陈阿姨今年54岁，虽然已经退休，但她依然很时髦，身形纤细，妆容精致。正午的阳光有些刺眼，她特意戴上了防晒装备：大大的口罩和遮阳帽。“我每天早都会绕着科大操场走十圈，身体健康最重要，”她说。

每年重阳节都是陈阿姨一家的盛大节日。这一天，姐妹俩会带着老母亲登山祈福。“重阳节登山祈福，可以健康长寿，”她笑着说。

今年与往日有些不同，她们参加了市场星报举办的安徽省首届“重阳敬老”登山节。“人多更热闹，图个欢乐喜庆。”陈阿姨笑道。

陈阿姨的母亲杨奶奶今年已经87岁了。虽然年事已高，但老人家依然身板挺直，一头花白的头发，精神矍铄，爬起来不比年轻人慢。“我母亲经常锻炼，身体好着呢。”陈阿姨介绍。

为了能参加这次活动，陈阿姨特意隐瞒了母亲的年龄。“组委会告诉我为安全，80岁以上的老人就不给参加活动，于是我就在报名的时候撒谎了。”陈阿姨不好意思地说。

六安城郊公司“柔性催费法”初显成效

为进一步落实“你用电，我用心”的服务理念，规范电费催收服务行为，优化催费策略，降低欠费停电投诉率，今年以来，城郊公司始终坚持“柔性催费法”，推广以电话催费、POS机多渠道缴费、银行代缴、网上缴费等多种缴费方式，柔性催费措施初显成效。

该公司强调，员工在服务行为上要严格要求自己，接待客户要主动、热情、耐心，对客户提出的问题不推诿、不搪塞，赢得广大客户的理解和尊重；要细致服务，注重服务细节，避免出现服务盲区。推广“柔性催费法”重在引导抄收人员树立“以催费为主，实现不停电”的催费理念，从而促进电费催缴工作的良性循环。这种“以人为本”的柔性催费方式虽然在短时间内工作量会大大增加，但随着时间的推移必然会使催费工作往更省时、更有效的方向发展，能更好地满足客户多元化服务需求，更加符合客户的期望，从而有效提升公司服务形象和客户满意度。

“对不起，由于我工作比较忙，没有及时缴的电费，让你跑那么多趟，真是不好意思。以后我一定按时缴费。”8月19日一大早，城郊公司城南供电所营业厅一位姓赵的用户满面歉意地对说。

用不厌其烦的“上门催收”取代此前野蛮的“停电威胁”，这是城郊公司结合省公司“柔性催费法”推出的人性化催费新招。今年以来，该公司要求各供电所根据欠费批次建立催费分级台账，规范控制停电催费措施的实施范围，不仅避免了因催费不到位而产生的舆情风险，更大大提高了与客户见面沟通的效率，促进和谐收费。同时制作并张贴了印有客户经理联系方式的“温馨提示”，收集用户联系方式开通短信服务、新装办公电话专门用于台区负责人进行电话催费、电费缴费流动宣传并在主收费点进行定点宣传，这些举措的落实大大提高了客户及时交费率，从而减少了因欠费硬性停电引起的投诉。

公司自推行柔性催费法以来，用“换位思考

的角度，聊天的方式，交朋友的心态”与客户进行有效沟通，与客户建立起和谐供用电关系，把“你用电，我用心”的服务理念应用到服务客户全过程，为客户提供更加贴心、高效、快捷的优质服

务，取得了良好效果。（王慧君）
六安城郊公司：优质服务“加减法”
“太谢谢你们了，凭着这张‘电力服务卡’名片，停电后直接给电力师傅打电话，仅仅半小时故障就修好了，你们的服务真是又快又好。”9月28日上午，家住和平苑小区张大爷对六安城郊公司共产党员服务队石婆店分队的抢修人员连声道谢。

为提升服务质量，该公司优质服务在“加减法”上大做文章，“减”流程时限，“减”化手续，“加”送电速度，“加”责任追究，拓展服务外延，增加服务内容，力求为客户提供优质、高效的服务，提升客户满意度。

“减”流程时限，“减”化手续。该公司要求所

有营业大行业户人员梳理业扩流程，合并重复的资料，全力缩短业扩时限。同时采取“一口式”对外，减少中间审批传递环节，实现了走进一个门，办完全过程。业扩员监督流程运转情况，全程跟踪业扩项目“受理、勘查、设计、施工、验收、送电”全过程，有效避免因环节衔接不力而造成的工程延误。将客户房产证、身份证、用电协议等基础性资料存入营销电子档案，实现了各环节资料共享，解决了客户重复提供资料的问题，减少客户不必要的麻烦。

“加”送电速度，“加”责任追究。拓展服务外延，增加服务内容。任何个人对业扩工作推诿、拖延造成业扩工作不能在规定时间内完成的，因工作质量和供电服务等问题造成客户投诉的，严格按供电服务考核办法进行责任追究。向客户发放“电力贴心服务卡”、宣传单等宣传手段，缩短了抢修时限，进一步拉近与客户之间的距离。

曾贤胜

老人鞋、运动壶，奖品真不少！

登了山、健了身、赏了景……这个重阳节是不是已经完美了呢？NO.NO.NO！安徽省首届“重阳敬老”登山节上还有惊喜。每个完成登山，返回起点的老人还抽到一份属于自己的重阳幸运大礼。奖品包括百步健老人鞋、真空运动壶、小电风扇、《好土》美食图书等等，每位老人都能带走属于自己的一份礼物。

“我太幸运了，抽中了百步健老人鞋，真的很实用。”70岁的刘淦是市场星报的铁杆“粉丝”了，报社组织的老年出游活动，他几乎场场参加。“明年的市场星报的重阳节活动，我一定还要参加。”领到奖品后，老人边试鞋子边开心的说。

家住杏花公园附近的崔阿姨平时很少锻炼身体，昨天的登山节活动，也是她第一次爬大蜀山，因为一路上歇了好几站，当她从大蜀山走下来，已经快到下午5点了。抽奖环节，老人抽中了一个冬夏两用的真空运动壶，开心极了。“重阳节登山给我来了好运，从现在起，我要开始锻炼了。谢谢你们！”

各方声音

这是展示孝心的平台

上海百步健投资发展有限公司
华东区市场总监周鹏珺

国家将九九重阳节定为老年节。显然，关爱老人、敬老爱老已成为整个社会的责任。上海百步健正是这样一个有社会责任的良心企业，它考虑更多的是如何为我国老年人提供更多的优质产品，让广大老年人生活得更快乐更健康。

百步健老人鞋这一款明星产品是以老人脚型为基础而研发的专利产品，宽松合脚、轻便防滑、舒适养生。而且鞋底的错磁不仅可以按摩足底穴位，还能缓解疲劳。走路既轻巧省力，又怕滑倒摔伤，老年人外出旅游爬山、散步跳舞、买菜串门都非常合脚舒适。百善孝为先，进一步倡导尊老敬老的传统文化显得必要。感谢市场星报给我们及合肥的孝心儿女提供了一个很好的孝心展示平台，让我们看到了有更多的孝心儿女为老人献上感恩之情。

老年朋友开心才是终极的目标

市场星报副总编辑程局新

百善孝为先，自古以来中华民族就倡导敬老、爱老的传统美德。而安徽省首届“重阳敬老”登山节的举办就是弘扬这种敬老爱老精神，这是一件善事。今天是个开心的日子，登山不是目的，让老年朋友开心才是终极的目标。与此同时，对繁忙的工作中仍抽空陪伴父母参加活动的子女们表示感激。感谢你们用实际行动诠释了孝心的真正含义。

现场花絮

“老年人登山比年轻人还强”

为了预防意外的发生，在昨天的安徽省首届“重阳敬老”登山节活动现场，安徽中医药大学第二附属医院还派来了急诊科的专家团队现场坐镇。然而直到活动结束，医疗专家组“也没派上用场”。在现场坐镇的安徽中医药大学第二附属医院内科专家邓坤医生说，直到活动结束，没有一个人向医疗团队求助，甚至都没有人过来询问。她笑着说，“这些老年人的身体非常健康，登山比年轻人还强。”

会自拍，会玩微信，老人很潮！

会自拍，会玩微信，活动现场，记者看到不少很潮的老人。为了不错过市场星报今后的互动活动，一些老人现场拿起手机关注了本报的官方微信。“退休后的生活，过得更精彩了。”读者刘老说，市场星报登山节活动举办得特别好，特别及时，“希望你们搭建一个平台，平时也多举办些类似的活动，我们老年人都很乐意也会很积极地参与。”

洗衣服、送大米、陪孤独的老人唠唠嗑

30名空巢老人收到重阳“爱心大礼”

□ 张雪 市场星报 记者 董艳芬 祁琳 /文 李超钰/图

“谢谢你们，还能想到我这个老太婆，又洗衣又送米！”“人老得很孤独，感谢大家来看我。”“来家就行了，还带这么多礼物！”……10月21日早上，市场星报联手快免洗衣、“牵草季”品牌大米特别推出的“关怀空巢老人，快免为爱洗衣”活动温情登场，来自合肥多个社区的空巢老人，均收到了一份“爱心大礼”，度过了一个难忘的重阳节。



老人需要清洗的衣被整理装袋

82岁的李爷爷洗衣全靠“棒槌”

早上8:30，家住翠微南园的李有发老人就守在自家门口，等待记者一行到来。老人家虽然已经82岁高龄，但正儿八经过重阳节还是头一回。老人一辈子没有结婚，和他一起生活的，是智力有些残疾的弟弟。“平时家里就我跟我弟两个人，家里很少有人来。”

进屋后，记者看到，屋内摆放的虽然都是破旧的家具，但还是被收拾的整整齐齐。李有发说，弟弟叫李有余，小时候生病没钱医治，后来就落下了毛病，直到七八岁才会说话，没法一个人生活。母亲12年前去世，临终前，要他好好照顾弟弟。这么多年来，一直是他照顾弟弟的生活起居。

“你们重阳节拿着大米和水果来看我，已经很感动了，不用帮我们洗衣服了。”老人很朴实的说，脸上写满笑意。

85岁的徐奶奶喜欢找人“唠唠嗑”

徐立英老人今年85岁了，与老伴88岁的张海山一起也住在合肥翠微南园小区。徐奶奶身体不太好，腿脚不太灵便，而因为未曾生育，家里也只有老两口。

见到有人来家，徐奶奶还特意穿上了自己出门才穿的一件花外套，兴奋地拉着记者唠起了嗑。她说，今年夏天，老伴出去玩，踩到一块西瓜皮，摔断了腿，花了不少钱。一直是她在身边照顾，不过自己年纪大了，很多事情力不从心，从自己的4楼去小区外面买东西都很费力。“平时洗衣服，就是搞水沾沾，小件还好，大件真的没法洗，太谢谢你们了。”老人指着自己萎缩的手关节对记者说。

说着，徐奶奶拿出了老伴的外套和床单，交给了快免洗衣的收件员。“你们想的太周到了。”

徐奶奶牙口不好，当看到“牵草季”品牌大米送来的优质大米时，老人笑得合不拢嘴。“这么好的米，熬稀饭肯定香得很！”

“这是一份难忘的重阳节礼物”

简陋的房间、佝偻的身体、孤独的眼神……幸福人的晚年剧情都差不多，而每一位“空巢老人”却都有这心酸曲折的故事。

68岁的吕傅大老人患有多重残疾，老伴去世多年了，今年68岁的她一人独居，当记者一行给吕奶奶送来“牵草季”品牌大米和水果时，老人正佝偻着洗衣服。房间里的水龙头下，放着一盆脏衣服。

因为身体残疾，吕奶奶只能蹲在地上洗衣服。见有人上门帮忙收衣服洗衣服，老人连连称“太贴心了”。“谢谢你们，这真是一份难忘的重阳节礼物。”领着大米、水果，看着被打包到快免洗衣厂清洗的脏衣服，老人感慨地说。

“在浮躁的社会，放慢脚步，为身边需要帮助的老人，做一些力所能及的事。”快免洗衣相关负责人在接受记者采访时表示，快免洗衣是一家致力于打造有爱心、有社会价值的企业，今后，还将推出更多的公益活动。“洗衣工厂有一套成熟的标准洗衣体系，这些衣物将1~2天之内清洗干净，然后送回老人手中。”该负责人说。