

帕巴拉·格列朗杰： 任何势力都阻挡不了 西藏发展进步历史进程

据新华社拉萨3月20日电 20日出版的《西藏日报》发表了全国政协副主席帕巴拉·格列朗杰撰写的文章，题目是《旗帜鲜明反分裂 全力以赴保稳定 为夺取反分裂斗争全面胜利而努力奋斗》。他指出，达赖妄图把西藏从祖国分裂出去的阴谋是永远不可能得逞的，西藏发展进步的历史进程是任何势力都阻挡不了的。

帕巴拉·格列朗杰认为，拉萨发生的极少数不法分子打砸抢烧事件，是一起由境内外“藏独”分裂势力策划煽动的严重破坏社会秩序的事件，是我们同达赖集团长期尖锐斗争的集中反映，有着深刻的政治背景和复杂的社会背景。这一事件是达赖集团有组织、有预谋、精心策划的，其险恶用心，就是企图在敏感时期挑

起事端，蓄意把事情搞大甚至造成流血事件，破坏安定和谐的政治局面。

帕巴拉·格列朗杰说，要积极响应党和政府的号召，最大限度地发动各族群众行动起来，组织起来，提高警惕，擦亮眼睛，明辨是非，旗帜鲜明，团结一致，同舟共济，同仇敌忾。

帕巴拉·格列朗杰在文章最后说，让我们更加紧密地团结在以胡锦涛同志为总书记的党中央周围，坚定不移地高举爱国主义和社会主义伟大旗帜，坚决维护祖国统一和民族团结，按照中央的指示精神和自治区党委的决策部署，旗帜鲜明，坚决回击，为维护正常的社会秩序，为维护全各族人民的根本利益，为建设小康西藏、平安西藏、和谐西藏作出自己应有的贡献。

外交部发言人： 中央政府立场明确 希望达赖彻底幡悟

据新华社北京3月20日电 (记者 白洁 孙侠) 外交部发言人秦刚20日在此间举行的例行记者会上表示，中央政府与达赖对话的立场是一贯的、明确的，没有改变，“我们要求达赖真正放弃所谓的‘西藏独立’主张，彻

底停止一切分裂祖国的活动。”

秦刚说，对待达赖不能光听他说什么，更重要的是看他做了什么。最近发生的一系列事件证明了事实并非如他所说的那样。我们希望达赖彻底幡悟，从而为对话创造条件。

参与拉萨打砸抢烧 近170人投案自首

新华社拉萨3月20日电 西藏自治区有关部门介绍，截至19日22时，拉萨已有近170名参与打砸抢烧事件人员投案自首。

自首的人员多为不明真相的普通群众，他们有的在被

少数不法分子煽动，有的是被不法分子胁迫参与的。

14日在拉萨发生了打砸抢烧严重暴力事件，给人民群众生命财产造成巨大损失。目前，拉萨社会形势趋趋稳定，群众生产生活基本恢复正常。



伊战五周年 布什：胜利 民众：抗议

美国总统乔治·布什19日在美国国防部发表伊拉克战争五周年讲话。布什在讲话中大谈伊战“胜利论”。不过，美国民众却“执意”跟布什说反话。

“胜利”

布什在当日演说中不出意料地为伊战辩护。他说：“开战五年来，(不断有人)争论这场战争是否值得打，是否值得赢，是否能赢，这可以理解。而答案对我来说是清晰的：推翻萨达姆·侯赛因政权是正确决定，

这是美国能赢也必须赢的战斗。”

当布什面对国防部官员、军人和外交官发表演说时，在五角大楼外，在华盛顿等城市，美国民众组织了多场反战游行。对于布什政府的辩护，反战人士布赖恩·贝克说：“这场战争基于谎言。”

撤军

布什在演说中承认，美国为伊战付出“生命和财富等高额代价”，“伊战比我们想象中的更久、更艰难、更昂贵”。

但布什仍拒绝更大规模从伊撤军，理由是“不能让撤军‘威胁到艰苦战斗的所得’”。

示威

美国众多反对伊拉克战争人士19日在美国各地举行大规模反战集会和示威游行。至少200名反战人士因阻碍交通和试图封锁政府部门办公地点遭逮捕。

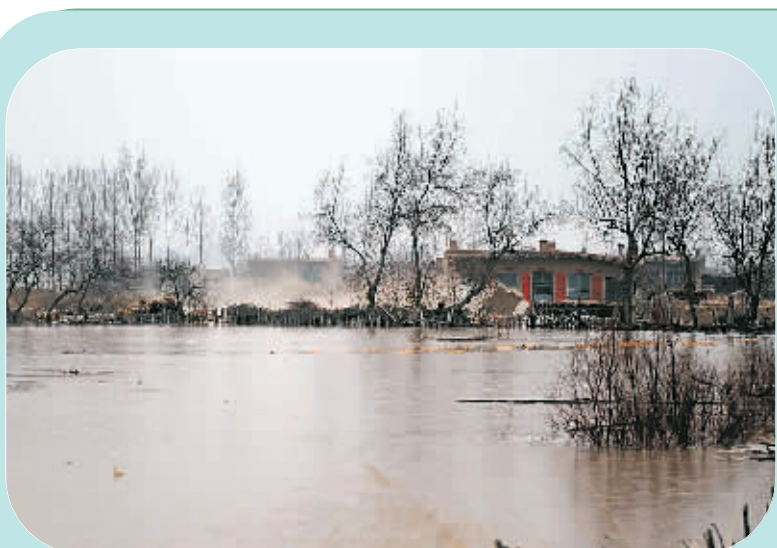
此外，4名女反战者也因在旧金山著名的金门桥上悬挂反战标语遭警方拘留，后被释放。

(综合新华社电)

上左 19日，在美国首都华盛顿，多名示威者头戴面具在白宫外进行反战抗议示威。

上右 在美国加利福尼亚州小城拉斐特，山坡上密密麻麻的十字架代表了每一个在伊拉克战争中阵亡的美军士兵。

均为新华社发



黄河溃堤 万人转移

3月20日，黄河内蒙古抗锦旗独贵塔拉镇查素段大堤发生溃堤险情。当地近万名群众撤离到安全地带，大约还有3000人正在紧急撤离中。

新华社发

3·21 世界睡眠日

专家提醒 / 长期睡眠不良会导致多种疾病

一般情况下 每人每天至少需要6个小时的睡眠

长期睡眠障碍或睡眠不足

- 使人情绪烦躁、疲倦、易怒
- 严重的可能诱发多种疾病

睡眠不良的患者，往往

- 伴有关节炎、高血压、前列腺增生、糖尿病等多种疾病
- 血管硬化明显，色泽变紫，严重影响供血而使一些器官的功能发生障碍
- 机体的各类代谢产物不能及时排出体外
- 白细胞数量减少
- 免疫功能明显降低

来源：中国睡眠研究会

郑州联通和谐消费密码解读之二

情系客户 用心服务

本报记者 赵羲

贴心关爱 情系客户

用户满意是企业创新的目标，只有通过持续性推出亲情化的、能够满足用户潜在需求的服务新举措，才能让社会更好地享受高效率快节奏的通信生活，实现与用户的零距离。

万家灯火 暖暖情意

从2002年起，郑州联通就在营业前台推行“万家灯火”特色服务，延长营业时间，满足客户下班后办理业务的需求。结合季节的不同，春夏季营业时间为：18:00-20:30，秋冬季营业时间为：18:00-19:30。此项关爱之举大大方便了客户，赢得了广大客户的好评。

明星导购 现场导购

郑州联通从每月各厅评选的“服务明星”、“销售明星”中选拔1-2名人员作为营业厅导购专职员，头戴统一配发的耳麦，身披绶带主动在营业厅进行现场导播。以一种新的宣传方式走近客户身边，宣传公司新业务、新服务，主动了解客户需求，现场解决客户的疑难问题。不仅充分发挥了自营厅导购人员的营销能力和作用，同时还有效缓解了排队客户等候焦急的心情，从而有效提高了客户感知度。

常客1+1 关爱无限

除光临营业厅的常客外，每逢重要节假日，到郑州联通自营厅办理业务的前十位客户及当天过生日的客户均会获赠精美礼品一份；同时纳入自营厅常客1+1关爱区，可免费优先体验多种增值业务；不定期新业务宣传电话拜访，伴着亲切关爱、浓浓祝福的短信更带给客户一份惊喜；不仅拉近了与客户的心里距离，更搭建起了郑州联通与客户之间沟通的桥梁。

入网有礼 二次关爱

郑州联通在自营厅新入网专区公布“小贴士——数字情号含义”，如“1314520——一生一世我爱你”，赋予所选手机号码不同的含义及个性。“选择我爱的，爱我选择的”，让更多的靓号吸引客户加入联通；同时郑州联通统一设计制作“世界风”、“如意通”、“新势力”三大业务品牌且有“中国联通”字样的手机挂饰；并选购配置银色或七彩多色数字或字母等，客户新开通手机号码时赠送客户一条手机挂链或根据用户所选择的手机号码或生日、纪念日或亲朋好友的姓名等让客户现场亲手制作，从而吸引客户，拉近与客户心里的距离；利用发放礼品的时机，对新入网客户进行二次“关怀”，营业员及时跟进了解服务过程中还存在哪些问题、有哪些细节可以继续提升；同时对于客户个别不清楚的内容再次进行重复讲解，以提升营业整体新入网客户满意度。

自助服务 便利快捷

为有效缓解营业厅月底月初业务高峰期客户排队等候现象，郑州联通在市区分园路、淮河路和人民路三个客流量最大的营业厅配备自助缴费机；在花园路、人民路和郑花路三个营业厅配备了自助叫号排队机。

客户进入郑州联通的营业厅时，厅内身披绶带的导购人员会带领客户排队领号。然后引领客户至休息区，同时将营业厅新业务及宣传单页向用户进行发放；扩大休息

区、配备客户座椅、添置业务台席区域分布图，以方便客户休息和指导台席位置；制作并发放智慧快乐卡，让休息区等候客户感受联通的特色服务、宣传自助服务的同时，带给客户一份温暖的人生启迪和感悟。

主动服务 连通你我

影响用户满意度的因素很多，从而形成了服务上的“木桶效应”，无论木桶的哪一块板短了，都不可能让用户真正满意，满意客户的培育需要企业在服务和业务供应上的整体配合。郑州联通为解决服务短板，变被动服务为主动服务，做出了大量努力。

“三S”明星服务

打铁还须自身硬。目前，郑州联通根据员工月考核得分、客户满意度、销售量、工单差错、投诉、第三方检查、短信平台等多种方式进行评选“服务明星(service)”、“微笑明星(smile)”、“销售明星(sell)”各一名，每月一次；同时在自营厅上墙公示(含营业员工号、照片、工作感言)；对于客户来说，可随时编辑“工号和建议”发至短信平台参与“三S”明星评选，对明星服务现场给予监督。郑州联通有关负责人表示，此活动的开展不仅有效地激励营业员争评“三S”明星；同时开通了客户直接评价营业一线服务的通道。

业务办理“挑战三分钟”

在郑州联通自营厅综合业务受理台前摆放有“计时器”，营业员开始为用户办理业务时会提醒客户：“先生(小姐)，您好，我现在为您办理的单笔业务将在3分钟内完成，请您对业务办理时限进行监督。”客户选择“计时”按钮后，营业员开始办理业务，如电脑操作超过三分钟，则需赠送用户小礼品一份。这项活动的开展，不仅提升了整体营业员的业务技能；同时缩短了客户业务办理等候时限；从另一方面整体的服务过程主动邀请客户参与，接受客户监督，赢得了客户的好评。

“总经理服务日”现场解忧

每周二上午09:30-12:00，郑州联通公司总经理都会亲自到花园路营业厅面对面与客户沟通交流，倾听客户的心声，处理客户的疑难投诉。

“助修为乐”解除客户后顾之忧

郑州联通手机还拥有维修自有品牌——“助修为乐”。“助修为乐”手机维修服务，是河南联通设立的一个专门从事终端售后服务的专业性机构，也是目前省内级别最高、授权厂家最多、规模最大的一家手机终端维修中心。郑州联通力求为客户提供全方位、多层次的服务，以解除客户消费的后顾之忧。

崭新形象 喜迎奥运

一个企业的形象很大程度上取决于服务。2008年是奥运年，为了迎接奥运，郑州联通在服务上也作了更多努力，希望用更美的形象、更加完善的服务回报客户。

营业晨会 激情每一天

每天早上迎着初升的太阳，郑州联通自营厅门口总会



郑州联通开展“挑战三分钟”活动，解决客户办理业务排队时间长问题。

出现身着统一联通工作服的营业员们排着整齐的队伍在营业厅外进行团队宣誓；这支年轻充满朝气与蓬勃、散发着激情与火热的团队将新的一天、新的心情带给每一位联通的客户；用发自内心的真诚的笑容、朴实的话语、新的形象感动着每一位联通的客户。

绿色环保 喜迎奥运

郑州联通统一制作了“绿色环保、喜迎奥运”投物箱和距2008北京奥运会开幕还有XX天的奥运宣传海报，在距奥运倒计时365天开始对外宣传，在员工内部形成一种“我为奥运献力量”意识，从自身做起，主动将废旧不用的充电器、电池等投入绿色环保箱内，在营业厅显著位置摆放，通过营业厅大屏及海报等宣传利用奥运为契机间接提升客户环保意识；“距2008北京奥运开幕倒计时XX天”更是拉近了联通客户关爱奥运的热忱与激情，时时刻刻感受奥运的到来；以迎接奥运，倡导环保来树立企业形象，从而提升客户对企业的感知度。

一次真诚的微笑，一个关爱的眼神，一个体贴的动作，一个小小的创新……这一切不仅体现了郑州联通营业窗口美的服务形象；同时也拉近了与客户之间心与心的距离；搭建了与客户之间沟通的平台，提升了客户对公司的整体感知和企业形象的树立。

所有汗水都会获得回报。2007年，花园路、新密、上街、巩义4个营业厅被省联通评为“明星班组”；3人荣获省联通“明星个人”；4人荣获市联通“明星营业厅经理”；5人荣获市联通“明星营业员”；3人荣获市联通“综合与管理先进个人”；2人荣获“郑州联通业务技术骨干”；“郑州联通业务技术标兵”等光荣称号；连续两年在省联通全年营业考核中排名位居全省第一；淮河路营业厅荣获“全国电信服务明星班组”光荣称号。2008奥运年，相信郑州联通的客服工作将会做得更好，将在联通这个大舞台上亮出更美的风采。



郑州联通开展“助修为乐”手机维修活动。



3·15期间，郑州联通开展广场活动接待客户投诉、咨询。