

李克强将于4月初出席博鳌亚洲论坛2012年年会

新华社北京3月21日电 外交部发言人洪磊21日在例行记者会上宣布,博鳌亚洲论坛2012年年会将于4月1日至3日在海南博鳌举行。国务院副总理李克强将应邀出席年会开幕式并发表主旨演讲。

博鳌亚洲论坛2012年年会的主题是“变革世界中的亚洲:迈向健康和可持续发展”。与会代表将就当前形势下亚洲如何实现健康和可持续发展进行广泛深入的探讨。



墨西哥7.8级强震伤11人

没有人员死亡报告 首都高层建筑晃动 奥巴马的女儿马莉娅在墨度假平安无恙

墨西哥南部20日遭遇7.8级地震,首都墨西哥城震感强烈。地震及余震损毁数以百计房屋,至少11人受伤,没有人员死亡报告。

【余震频】

墨西哥国家地震局测定,当地时间12时02分,南部格雷罗州地震,震中位于奥梅特佩克市以南29公里处山区,震源深度15公里。

随后几个小时内9次余震中,5次震级超过5.0级,震中均在格雷罗州与瓦哈卡州交界区域。

美国地质勘探局数据显示,首次地震震级7.4级,其中一次余震震级5.1级。

震中附近瓦华潘市一家饭店的经理马尔科·安东尼奥·埃斯特拉达说,这是他所经历过的“最漫长、最强烈”地震,人们跑出家门,逃离车辆。

瓦哈卡州居民伊尔玛·奥尔蒂斯说,人们被震得“东倒西歪”,手机通信中断。

在数百公里外的首都,市中心高层建筑晃动明显,部分建筑物玻璃破碎,墙体显现裂缝。萨曼莎·罗德里格斯现年37岁,逃离11层楼办公室。“我原以为很快过去,但墙壁开始隆隆作响。”他说,“我们决定离开大楼。”

【损失轻】

墨西哥内政部长亚历杭德罗·普瓦雷20日晚些时候说,瓦哈卡州和墨西哥城分别有9人和2人受伤,没有人遇难。

格雷罗州政府官员证实,大约800座房屋受损,大约60座倒塌。

墨西哥城不少居民疏散到户外空旷处。一座人行天桥倒塌,砸中一辆公共汽车,所幸车内没有人。市内及周边地区手机通信一度中断,部分地区电力供应中断。

首都机场方面说,大约40名旅客一度受困机场快轨。机场跑道没有受损,短暂关闭后重新开放。

市长马塞洛·埃布拉德乘直升机空中视察墨西哥城,认定城内建筑物受损不明显。他设立一条电话“热线”,以便民众报告损失。

墨西哥总统费利佩·卡尔德龙经由微博客发布信息,没有严重受损报告。

美国白宫证实,总统贝拉克·奥巴马的女儿马莉娅在墨西哥度假,一切平安。

【原因多】

民防部门女发言人辛西娅·托瓦尔说,瓦哈卡州部分建筑受损,却无一倒塌,原因之一是这一地区没有高层建筑。

美国地质勘探局地震学家苏珊·胡佛说,另一个因素可能是这一地区地震的高频率,“应该考虑一个地区经受过怎样的考验”。

墨西哥城1985年经历最严重8.1级地震,大约1万人遇难。格雷罗州过去多次遭遇强震:去年12月6.5级地震;1995年7.4级地震致3人死亡;1957年7.9级地震估计致死68人。

文图均据新华社



3月20日,在墨西哥首都墨西哥城,工人们在检查被地震毁坏的铁轨。



3月20日,在墨西哥首都墨西哥城,工人清理被坍塌的桥梁砸坏的汽车。



在墨西哥格雷罗州奥梅特佩克市,医院的病人被转移至室外。

联合国安理会通过主席声明 支持安南解决叙问题六建议

新华社快讯 联合国安理会21日通过主席声明,支持叙利亚危机联合特使安南提出的解决叙利

亚问题六点建议,要求叙政府与反对派在联合国监督下停止一切暴力行为。

中方支持安南为解叙危机所作努力

新华社北京3月21日电 外交部发言人洪磊21日说,中方支持联合国—阿盟叙利亚问题联合特使安南为推动政治解决叙利亚危机所作努力。

国19日向安理会成员国散发一份支持安南斡旋的主席声明草案。

他说,中方希望安理会发出团结一致的声音,支持安南的斡旋工作。中方愿同国际社会一道,为早日实现叙利亚问题的政治解决继续作出不懈努力。

洪磊是在例行记者会上答问时作出上述表示的。有报道称,法

法国警方围困枪击案凶手

法国警方21日凌晨突袭图卢兹一处公寓楼,围困枪击犹太学校的嫌疑人的嫌疑。

她对孩子没有影响力。”

警方当天晚些时候说,嫌疑人的母亲和一名兄弟遭到拘留。

法国警方说,嫌疑人名叫穆罕默德·梅拉赫,法国公民,现年24岁,来自北非国家。

特种部队谈判专家与嫌疑人对话。谈判中,这名男子从窗口扔出一把手枪,称他将在当地时间下午投降。

这名男子称自己是“基地”成员。他承认袭击犹太学校,目的是为“死于巴勒斯坦与以色列冲突中的巴勒斯坦儿童”报仇。

突袭在当地时间凌晨3时前后发起,地点位于一处居民区,靠近19日遇袭私立犹太学校。嫌疑人住在一座5层公寓楼的一层。

突袭开始后,嫌疑人从屋内向外开枪射击,与警方对峙;2名警察受轻伤。

警方围困嫌疑人后,把他的母亲带至现场,希望劝说嫌疑人投降。“但是,她(母亲)予以拒绝,称

新华社特稿

“基地”称制造伊拉克爆炸案

新华社巴格达3月21日电 “基地”组织伊拉克分支机构21日发表声明说,该组织策划实施了20日在伊拉克多个城市发生的一系列爆炸袭击。

自称“伊拉克伊斯兰国”的“基地”伊拉克分支机构当天在网站上发表声明说,该组织前一天对伊拉克多个地方发动系列袭击,意在挫败政府为阿盟峰会所作的安保计划。

“速度更快了,渠道更广了,心里更暖了”

——郑州移动打造高效服务为客户创造价值

开户入网、缴费充值、套餐变更、话单查询……在我们的通信生活中,各种通信业务的办理贯穿其中。业务办理是否高效、渠道是否畅通也成为许多消费者非常关心的问题之一。

对于一家服务型企业而言,客户的诉求决定着企业服务模式的走向。因此,在全心全意“以服务为客户创造价值”的郑州移动,提高效能,提升服务品质便成为其服务工作中的重中之重。

通过移动人的不懈努力,如今,我们可以眼见:移动营业厅的排队现象越来越少了,办理业务越来越方便了,业务办理的渠道也越来越广了。而这一切,都得益于郑州移动全力打造的高效服务模式。

挑战10分钟 让客户的时间更有价值

“十大便民举措,好,尤其是挑战限时10分钟!我是从事银行工作的,知道营业厅排队限时10分钟有多么不容易做到,这点我最敬佩。”上周,在郑州移动社会监督员座谈会上,监督员何先生对郑州移动推出的“十大便民举措”赞不绝口。

何先生强调的挑战限时10分钟,便是郑州移动推出的“十大便民服务举措”中的“营业厅排队,挑战10分钟”。这是郑州移动的自我加压,同时也充分展示了郑州移动“为民服务,创先争优”,用时间为客户创造更大价值的信心和决心。

2011年,“排队等候”的问题成为服务性行业内客户关注热点。记者了解到,为了进一步提升营业厅服务水平,让客户能够享受到更为便捷的服务,郑州移动特深入多家营业厅进行深入调研,在内部制定了《郑州分公司排队等候提升指导意见》。建立排队等候责任人制度,明确管理职责,推行业务待办区服务、常态化营业厅排队等候监控体系等一系列举措,增加管理过程的透明度,同时,强化培训,提高实际操作能力,缩短业务办理时限。通过各环节相互联动,郑州移动的营业厅排队问题得到了显著改善,目前,营业厅的等候超时率大大降低,客户的业务办理变得更为快捷。

今年,郑州移动更是在行业内首次推出了“营业厅排队,挑战10分钟”的服务举措,以进一步提升服务效能。郑州移动通过试点创新实施的“服务五角星”新型服务模式,减少各个环节时间损耗,形成了“快速流动、高效运作”的办理效率,真正让消费者办理业务更轻松,时间更有价值。

拓宽服务渠道 让移动服务无处不在

现在,想要办理移动业务,办理的途径可谓丰富多彩:营业厅、短信、手机客户端、电脑网页、自助终端……无论是营业厅现场、互联网、移动互联网、手机短信,客户总能非常方便地办理理想的移动业务。

据了解,郑州移动目前共拥有近200家自有营业厅和4000余家社会合作营业厅,无论客户在郑州的哪个地点,总能很方便地找到办理移动业务的地方。同时,郑州移动的网上营业厅也功能丰富,客户通过网上营业厅,可以非常轻松地实现话费查询、账单查询、积分查询与兑换、余额查询、已订制梦网业务查询或退订、必选包修改、可选包订制、密码更改、账单邮寄服务、网上缴费、网上选号等业务功能,24小时随时登陆、随时办理。

同时,记者也了解到,除了登陆www.ha.10086.cn使用河南移动网上营业厅以外,移动用户也可以使用手机营业厅或是短信营业厅,也可即时获得信息查询、流量查询、增值业务查询、话费充值、业务办理等多项便捷服务,短信营业厅的短信收

发还是完全免费的。

“业务的办理不再受时间、地点的限制,无处不在的移动服务真的很方便。”在上周举行的郑州移动社会监督员座谈会上,一位社会监督员赞叹道:“最方便的当属移动的那些自助终端了。查话费、缴话费都可以在上边轻松完成,有了它们,无论营业厅人多还是人少,我都可以很快地办理好我需要的业务。”据悉,在2011年,郑州移动也进一步加大了电子渠道建设力度,大幅增加了自助缴费终端的数量,实现了县城以上营业厅自助设备刷卡服务功能,更加方便了移动客户的业务办理。

创新窗口服务 让客户享受快乐

走进郑州移动营业厅,除了无处不在的便捷、轻松之外,营业厅工作人员热情的服务和温暖的微笑也总能给人以亲切的感受。“我们的服务,或许还没有达到百分之百的完美,但我们的服务态度,一定是百分之百的真诚,帮助客户更好地实现自我价值,让客户享受快乐,这是我们每一个移动人的追求。”郑州移动相关负责人告诉记者。

的确,在郑州移动的营业厅里,每一位移动人、每一个服务班组都饱含着对客户的热忱和真诚,贯彻服务理念,创新服务模式,让每一位前来办理业务的移动客户都感受着温暖,感受着快乐。

营业厅是干什么的?当然是缴费、办业务的。有这样的想法,是因为你没过过郑州移动动感地带营业厅,以郑州移动郑大新区动感地带营业厅为例,在这个主色调为橙色的营业厅里,绚烂的宣传海报,夺人眼球的大幅标语,花样繁多的游戏设备,还有架子鼓、电吉他,无一不在告诉你,这是一个随时准备行动起来

的营业厅。

采访中,记者了解到,除了传统的通信服务以外,郑大营业厅还为学校的广大师生提供了彩铃DIY、超级大头贴等特色服务,同时,营业厅工作人员还会根据学校同学们的需求,在营业厅内组织各类丰富多彩的社团活动。有不少同学纷纷表示,这里不但是一个营业厅,更是一个温暖、好玩的家。

走进郑州移动农业路营业厅,创新服务、创造快乐的理念也被演绎得淋漓尽致。在这里,为客户提供业务演示、手机使用指导、软件下载安装等超出常规服务范围的特色服务已俨然成为了营业厅员工日常工作的一部分。“只要客户有需要,我们就不会推脱。”这是农业路营业厅每位工作人员始终坚守的信念,也正是多年来农业路营业厅能赢得客户最大程度信任的关键一点。

类似的创新服务,在郑州移动的每个营业厅都有体现,在郑州移动,每个营业厅都有自己的创新点,每个服务班组都有自己的特色,但他们的目标是一致的,那就是更好地服务客户,更好地回报客户,用服务为客户创造更大的价值,让每位客户都能更为轻松地畅享郑州移动带来的精彩通信生活,让每位前来办理业务的客户都能满意而归。

本报记者 韩洋