

温家宝在浙江考察时表示 今年有能力实现经济目标

据新华社杭州8月15日电 8月14日至15日,中共中央政治局常委、国务院总理温家宝来到浙江杭州、湖州、嘉兴等地,调研经济运行情况。温家宝指出,当前我国经济发展的基本面是好的,一些领域出现积极变化,保持经济平稳较快发展具备不少有利条件。同时也要清醒地看到,经济趋稳的基础还不牢固,经济困难可能还会持续一段时间。要按照中央的统一部署,密切跟踪分析形势,及时发现经济运行中的新情况、新问题,并结合本地区、本部门实际,创造性地开展工作。我们有条件、有能力,也一定能够实现今年经济社会发展目标。

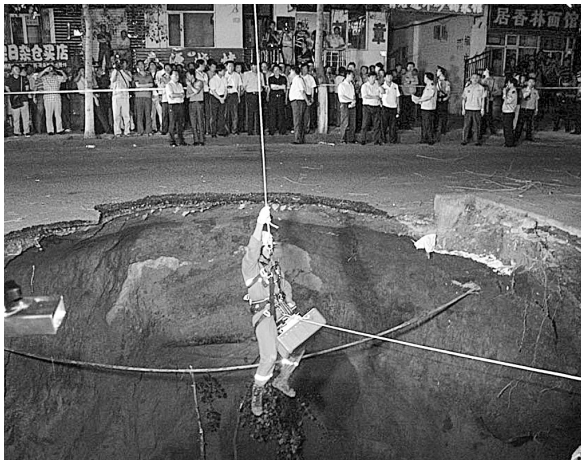
10月1日实施药品安全“黑名单” 制售假药十年内不得从业

据新华社北京8月15日电 记者15日从国家食品药品监督管理局了解到,《药品安全“黑名单”管理规定(试行)》将于2012年10月1日起施行。对于因严重违法药品、医疗器械管理法律、法规、规章受到行政处罚的生产经营者及其责任人员的有关信息,将列入“黑名单”,通过政务网站公布,接受社会监督,并实施重点监管。

规定明确,生产销售假药及生产销售劣药情节严重、受到十年内不得从事药品生产、经营活动处罚的责任人员,也应纳入药品安全“黑名单”。

规定要求,省级以上食品药品监管部门在其政务网站首页的醒目位置设置“药品安全‘黑名单’专栏”,并由专人管理、及时更新。国家食品药品监督管理局将其查办的重大行政处罚案件涉及的生产经营者、责任人员在“药品安全‘黑名单’专栏”中予以公布。

哈尔滨路面塌陷 4人坠坑



8月14日16时左右,哈尔滨市南岗区辽阳街90号附近路面发生塌陷,有4人坠入路面塌陷处。经抢救2人脱离生命危险,2人不幸遇难。新华社发

日非法抓扣 14名港“保钓”人士 中方要求 须立即无条件放人

中方据新华社电 据日本广播协会电视台15日报道,日本海上保安厅当天以“非法入境”嫌疑抓扣了14名中国香港“保钓”人士。中国外交部副部长傅莹15日对日方提出严正交涉,要求日方确保14位中国公民的安全并立即无条件放人。

中国外交部副部长傅莹15日紧急召见日本驻华大使丹羽宇一郎,并与日本外务省副大臣山口壮通电话,就日方在钓鱼岛非法抓扣中国公民事提出严正交涉。傅莹重申中国对钓鱼岛及其

附属岛屿拥有主权的立场,要求日方确保14位中国公民的安全并立即无条件放人。

据报道,日本海上保安厅准备扣留“保钓”船只,并将抓扣的14名香港“保钓”人士移送到冲绳本岛进行调查。

事件回顾

7名港“保钓” 人士成功登岛

据新华社电 日本广播协会电视台15日援引日本海上保安厅官员的话说,香港“保钓”人士在当地时间15日16时(北京时间15时)之前抵达钓鱼岛附近海域,此后7名“保钓”人士排除日本海上保安官的阻挠,携带五星

红旗,成功登上钓鱼岛,日本海上保安厅抓扣了其中5人,另外2人返回船上。

此后,海上保安部在保钓船欲驶离钓鱼岛时又将其拦截并上船调查,对船上9人以“非法入境”嫌疑实施抓扣。

据新华社电 俄罗斯总理梅德韦杰夫14日责成俄联邦航天署在一个半月内查出航天部门工作组织和航天产品质量监督的问题,确定一系列航天发射失败的责任人。本月6日发射的俄罗斯“质子-M”火箭因技术故障未能将携带的两颗卫星送入预定轨道,这是俄自2010年12月以来发生的第七次航天发射事故。

据新华社电 叙利亚首都大马士革市中心15日早晨发生爆炸,3人受伤。爆炸地点邻近联合国叙利亚监督团成员下榻的玫瑰酒店。一枚先前放置在酒店附近一辆油罐车上的装置爆炸,3人受伤,酒店对面一栋建筑受损。

暂时不清楚爆炸的袭击目标。叙利亚社会活动人士海赛姆·阿卜杜拉告诉记者,爆炸发生区域或为森严,高级酒店林立,是国家电视台总部、国防部等国防和情报机构办公楼所在地。

国家电视台援引外交部副部长费萨尔·梅克达德的话报道,爆炸没有致叙叙团观察员受伤。

按阿拉伯电视台说法,反对派武装“叙利亚自由军”宣称发动这次袭击。叙利亚自由军主要由政府军叛逃官兵组成,这一武装主张武力推翻总统巴沙尔·阿萨德领导的政府,多次袭击叙利亚军警和政府目标,控制不少城镇。

新闻短讯 中央紧急部署“扫黄打非”专项行动

全国“扫黄打非”办公室、中宣部、新闻出版总署15日紧急部署深化“扫黄打非”专项行动工作,要求各地各部门自8月下旬至10月下旬进一步深化打击非法出版物专项行动,为党的十八大胜利召开营造良好的社会文化环境。

三部门要求,各地各部门要坚决查缴非法出版物,大力扫除淫秽色情音像制品和书刊、网络淫秽色情及低俗信息,严查医疗广告类非法报刊,遏制宣扬暴力凶杀、黑道帮派的“黑道书籍”。

武广高铁遇停电 倒车加速冲过无电区

14日下午,广州开往武汉的高铁G1160次开出1小时后遭遇停电,停车1小时后开始后退。在乘客逼问下,乘务员解释前方停电,后退的目的是用加速度冲过去。

记者致电轨道交通控制与安全国家重点实验室首席教授贾利民。据他介绍,高铁很可能是停在了接触网分相区内,即电气化铁路的无电区间。每隔一段就有分相区,如果恰巧停在这一区间,列车只能靠惯性冲过去。

“好奇”号完成“脑移植手术”

美国航天局喷气推进实验室科学家14日说,“好奇”号火星车的主计算机和备用计算机已完成为期4天的软件升级,软件升级对“好奇”号必不可少,科学家称之为“大脑移植”。这一步骤完成后,“好奇”号团队才能驱动火星车在火星表面移动。

俄1年半内航天发射7次失败

据新华社电 叙利亚首都大马士革市中心15日早晨发生爆炸,3人受伤。爆炸地点邻近联合国叙利亚监督团成员下榻的玫瑰酒店。一枚先前放置在酒店附近一辆油罐车上的装置爆炸,3人受伤,酒店对面一栋建筑受损。

暂时不清楚爆炸的袭击目标。叙利亚社会活动人士海赛姆·阿卜杜拉告诉记者,爆炸发生区域或为森严,高级酒店林立,是国家电视台总部、国防部等国防和情报机构办公楼所在地。

国家电视台援引外交部副部长费萨尔·梅克达德的话报道,爆炸没有致叙叙团观察员受伤。

按阿拉伯电视台说法,反对派武装“叙利亚自由军”宣称发动这次袭击。叙利亚自由军主要由政府军叛逃官兵组成,这一武装主张武力推翻总统巴沙尔·阿萨德领导的政府,多次袭击叙利亚军警和政府目标,控制不少城镇。

据新华社电 叙利亚首都大马士革市中心15日早晨发生爆炸,3人受伤。爆炸地点邻近联合国叙利亚监督团成员下榻的玫瑰酒店。一枚先前放置在酒店附近一辆油罐车上的装置爆炸,3人受伤,酒店对面一栋建筑受损。

暂时不清楚爆炸的袭击目标。叙利亚社会活动人士海赛姆·阿卜杜拉告诉记者,爆炸发生区域或为森严,高级酒店林立,是国家电视台总部、国防部等国防和情报机构办公楼所在地。

国家电视台援引外交部副部长费萨尔·梅克达德的话报道,爆炸没有致叙叙团观察员受伤。

按阿拉伯电视台说法,反对派武装“叙利亚自由军”宣称发动这次袭击。叙利亚自由军主要由政府军叛逃官兵组成,这一武装主张武力推翻总统巴沙尔·阿萨德领导的政府,多次袭击叙利亚军警和政府目标,控制不少城镇。

日内阁两成员 参拜靖国神社

据新华社电 日本野田佳彦内阁两名成员15日分别以个人身份参拜了靖国神社。这是民主党2009年上台执政以来,内阁成员首次参拜靖国神社。

这两名内阁成员分别是国家公安委员会委员长松原仁和国土交通大臣羽田雄一郎。

本月10日,日本首相野田佳彦说,去年9月内阁成立时确定了首相、内阁成员不正式参拜靖国神社的方针,他本人和内阁成员会遵守这一方针。野田并要求内阁成员不要参拜靖国神社。

外交部发言人秦刚15日表示,中方希望日方切实守信愿正视听和反省侵略历史的承诺,以实际行动维护中日关系的大局。



15日是日本宣布战败投降、中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利67周年纪念日,海内外爱好和平人士在侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆举行集会,悼念南京大屠杀遇难者,祈祷世界和平。新华社发

大商集团郑州地区集团营造顾客、供应商、员工三满意家园建设系列报道之二

大商:待客有道源于真心

便捷之处见用心

——构建特色服务体系,让顾客尽享超值购物体验

真正的顾客服务一定是免费性质的,所有已经计入价格中的服务都已经转化为产品的一部分,不能构成真正的顾客服务,先进的服务理念、高效的服务能力是大商集团郑州地区集团大服务工程所倡导的重要内容,也是大商集团郑州地区集团特色全新服务体系建设的组成部分。

据大商集团郑州地区集团相关负责人介绍,这不仅包括对现实顾客的服务,而且也包括对潜在顾客的服务,不仅要提高顾客的现实的(售后、售中)满意程度,还要提高预期的(售前)满意程度,这就要大商集团在做好销售服务的同时加强对顾客及潜在顾客提供更多贴心便捷服务。

针对此,大商集团郑州地区集团提供了十项免费便捷服务,例如在卖场内增加自动贩售机、在休息区增设饮水机、总台设置免费市话以及免费包装等,还有在各大商超卖场增加爱心伞、童车、轮椅,同时,购物场所的购物消费满额即可享受的当日免费停车服务以及免费无线网络和手机充电更是将购物与休闲娱乐有机结合。

把便捷服务进一步融入市场营销的核心思想,充分体现以消费者为中心的大服务工程新理念,从而使服务的内容要超出以往狭义的服务范畴,以便捷的服务与消费者建立良好的伙伴关系,带来真正服务理念变革。

待客之道见真心

——打造人文服务理念,让顾客每一次经历都成为美好回忆

“不仅让顾客满意,更要让顾客感动。”这是在大服务工程启动仪式上,大商集团郑州地区集团对顾客做出承诺。

顾客服务的本质是传达对于买方或消费者的一种关爱和感激,真心实意愿意为买方更好地使用产品或服务付出更多的情感和努力。因此,顾客服务是商品交易中最具人性化的部分。没有情感的沟通与交流,就没有顾客服务的真切发生。

大商集团郑州地区集团在推出大服务工程之际,更是要体现出商家与顾客之间最直接的服务过程。例如两项消费保障措施(15天无理由退换货、无需等待一站式客诉处理)的推出对售后问题的解决做出保障,公司网站及微博无障碍沟通、电子导购系统、24小时800客服全程服务、商务配套管家服务、代理缴费五

项贴心管家服务更从售前、售中、售后全方位进行人工服务,体现大商大服务工程中的服务新理念。

大商集团郑州地区集团相关负责人表示,顾客服务不仅仅是卖方向买方的利益转让,更是卖方诚实与诚恳的商业情感付出的投资行为;顾客服务的核心和灵魂是为了维护卖方与买方短期或长期的良好商业关系,让买方对卖方的商业人格留下真实的美好回忆,这就要求大商要满足消费者在服务各个环节的综合诉求,做到始终如一。

服务可以使企业创立个性,大商大服务工程也正是如此,通过服务增加消费者对企业的信任,构建和谐购物环境,从而用当下大服务理念推动大商今后的大发展蓝图。(郑广)



大商十大服务品牌正式亮相

细微之处见贴心

——营造生活场景式环境,让顾客真切感受购物温馨氛围

“当今社会,服务观念已经渗透到一切领域。从商业意义上来讲,如果没有良好的服务,消费者就会毫不犹豫地舍你而去。所以,此次大服务工程的推出,可谓是大商集团在中原沃土再次亮剑,在一定程度上也将助力大商集团进一步的发展。”大商集团郑州地区集团相关负责人表示。

在商业模式发展日渐成熟的当下,各大商超卖场的硬件也成为竞争的一种“软实力”,例如门面装潢、橱窗设计符合产品理念、灯光照射、专柜内部色彩搭配等都会成为配合良好购物氛围的一种措施。大商集团郑州地区集团在购物硬件方面则是整体布局还原于生活场景,给顾客带来大商“家”文化的真切感受。

例如,两项星级设施就足以感受到大服务工程中对顾客的微关怀——星级洗手间不仅拥有洁净明亮的环境,洗手间外通道更是设置休息椅(凳),搭配绿色植物及画框,体现人文关怀和人文气息,手纸及挂物钩的设置更是体现大商的日臻成熟的服务意识;星级试衣间中一应俱全的设施,不仅满足顾客单项试衣要求,木质凳子、镜子、梳子、舒适的试衣鞋、一次性面罩、体重秤等设施更是满足不同顾客的多方面诉求。

针对以上两项星级硬件设施,大商集团郑州地区集团相关负责人表示,构建舒适的购物环境,才能更好地让消费者享受消费的快乐过程,从而达到企业与顾客的双赢。

自2006年大商集团入驻中原以来,郑州地区集团始终把提高服务水平作为地区集团建设的重中之重。8月10日大商集团郑州地区集团“大服务工程”启动后,大商集团郑州地区集团不仅是在服务理念上进行更新深化,更是把服务做到了实处。