

## 十八大代表风采录

### 卢怀玉： 当棉农的感觉挺好！

据新华社石家庄8月20日电 他是棉农的儿子。大学毕业后他毅然回到家乡种棉花。他的团队繁育的棉种播撒全国400万亩棉田，带领12个省市6万多名会员致富……

他就是河北省河间市国欣农村技术服务总会会长卢怀玉。

1994年，卢怀玉以优异成绩从中国农业大学毕业后，放弃了留京进机关或出国留学的机会，毅然回到父亲联合12户棉农成立的国欣总会工作。卢怀玉说：“我是棉农的儿子，对棉花、棉农有天然深厚感情，学农业的不去农村，在机关漂着怎么成？”

卢怀玉刚到国欣总会，棉铃虫肆虐国内各大棉区，许多棉农含泪放弃种植，国欣总会的种子销售一时陷入困境。头脑灵活的卢怀玉捕捉到好消息：中国农科院转基因抗虫棉技术研究已获突破。卢怀玉带领技术骨干于14次进京考察转基因抗虫棉，重金引进3个抗虫棉新品种。

当年，卢怀玉带领技术员到海南三亚繁种，睡石屋，搭野灶，一年后收获了足够种2000亩的优质抗虫棉种。从此，卢怀玉成为国欣总会的领军人物。

如今，国欣总会已经发展成为集棉花种植、加工、销售、良种繁育、技术培训于一体的综合性农研会，是全国最大的棉农合作组织。在棉花生产季节，卢怀玉依然头戴草帽，脚穿凉鞋，奔波在各大棉区田间地头。回顾18年的创业历程，卢怀玉说：“我这条路走对了，当棉农的感觉挺好！”

# 最美女教师 获捐逾千万

### 该基金未来将交本人管理

据新华社8月20日电 记者从佳木斯市民政局获悉，截至8月11日，张丽莉见义勇为爱心基金已获得善款1572万元，这笔基金将在张丽莉身体条件允许的情况下交其本人管理。

据佳木斯市民政局局长井元杰介绍，“最美女教师”张丽莉5月8日勇救学生事迹发生后，社会各界纷纷主动捐款表达对张丽莉老师的爱心。佳木斯市民

政部门于5月14日临时组建了工作小组，帮助张丽莉老师在佳木斯、哈尔滨两地统一渠道，接收和管理爱心捐款，同时设立专门的捐款账号，确保每1分钱都来得清楚，每个账目都经得起查验，并定期在佳木斯市民政局网站及黑龙江省相关网站公示。

井元杰告诉记者，截至8月11日，张丽莉见义勇为爱心基金已获得善款1572万元。目前，张

丽莉老师本人的身体状况还不适合接收并管理这些善款，待她身体条件允许后，这笔善款及账目将交到她本人手中。

据了解，张丽莉舍身勇救学生事迹被报道后，社会各界的爱心捐款立即纷纷涌来，上至90余岁的老人，下至捧着储钱罐的几岁孩童，多至数十万元的捐款，少则几元、十几元的爱心表达，都带着对师德楷模的殷殷牵挂。

## “金丝碗筷”亮相济南

8月20日，在济南市一家金店，工作人员在展示“金丝碗筷”组合摆件。

当日，一套由碗、勺子、筷子组成的摆件亮相济南市一家金店。这套摆件均为十足金质地，采用古老的花丝镶嵌工艺制作而成。

新华社发



## 公车度假照网上曝光 陕西一派出所长丢官

据新华社西安8月20日电 记者20日从陕西省汉中市镇巴县政府了解到，镇巴县公安局盐场派出所所长谭某，日前因驾警车赴云南度假被免职。

据了解，近日网上出现了一张车号为陕F1566警的警车出现在云南一景区、车上还坐着穿便装的一男一女的图片。经调查，该警车是镇巴县公安局盐场派出所所用，开车的是所长谭某，车上的女子是他的妻子。当时谭某正在公休期间，违反警车管理规定，携带妻子驾驶派出所配发的警车到云南度假。

鉴于谭某违反警车管理规定，并造成不良影响，镇巴县委、县政府日前决定，免去谭某盐场派出所所长职务，处以行政警告处分，并责令本人承担期间驾驶该警车产生的费用。

法院在判决中认定，被告人郭维国、李阳、王鹏飞、王智在办理尼尔·伍德死亡案件过程中，明知薄谷开来有重大作案嫌疑，伪造、隐匿、毁灭证据，诱导死者亲属作出解剖尸体的决定，均已构成徇私枉法罪。在共同犯罪中，郭维国系主犯，李阳、王鹏飞、王智系从犯，王鹏飞、王智作用小于李阳。四人在归案后均如实供述了主要犯罪事实，郭维国、李阳当庭认罪、悔罪，同时李阳未按郭维国的要求销毁关键物证，客观上为尼尔·伍德死亡案得以侦破起到重要作用，王鹏飞、王智未按郭维国的要求销毁相关证据，客观上也为尼尔·伍德死亡案得以侦破起到一定作用。根据四人犯罪的事实、性质、情节及社会的危害程度，依法以徇私枉法罪分别判处郭维国有期徒刑十一年，李阳有期徒刑七年，王鹏飞、王智各有期徒刑五年。四人当庭表示不上诉。

## 薄谷开来、张晓军 故意杀人案一审宣判

据新华社合肥8月20日电 2012年8月20日，安徽省合肥市中级人民法院对被告人薄谷开来、张晓军故意杀人案作出一审判决，认定薄谷开来犯故意杀人罪，判处死刑，缓期二年执行，剥夺政治权利终身；张晓军犯故意杀人罪，判处有期徒刑九年。

被告人薄谷开来和张晓军部分亲友、英国驻华使领馆官员、媒体记者、人大代表、政协委员及各界群众100余人参加了旁听。被害人尼尔·伍德亲属委托的诉讼代理人也到庭参加诉讼。

合肥市中级人民法院经审理查明，2011年下半年，被告人薄谷开来及其子薄某某与被害人尼尔·伍德因经济利益发生矛盾，尼尔·伍德在电子邮件中言辞威胁薄某某，薄谷开来认为尼尔·伍德已威胁到其子薄某某的人身安全，决意将其杀害。为此，薄谷开来安排重庆市委办公厅原工作人员（其中中勤务人员）、同案被告人张晓军邀同其前住尼尔·伍德住处，于2011年11月13日安排尼尔·伍德入住重庆市南山丽景度假酒店16栋1605室。薄谷开来准备了含有氰化物的毒药，当晚薄谷开来安排张晓军携毒陪同其前住尼尔·伍德住处，薄谷开来在房间内与尼尔·伍德饮酒、喝茶，张晓军在门外等候。后尼尔·伍德因醉酒倒在卫生间，薄谷开来叫张晓军进入房间并要其去其随身携带的毒药，张晓军将尼尔·伍德扶到床上，薄谷开来趁尼尔·伍德呕吐后要喝水之机，将毒药倒入其口中，致尼尔·伍德死亡。后经公安部物证鉴定中心毒化检验，尼尔·伍德的死亡原因符合氰化物中毒所致。

合肥市中级人民法院认为，被告人薄谷开来伙同被告人张晓军采用投毒的方法杀害他人，其行为均已构成故意杀人罪。薄谷开来犯罪情节恶劣，后果严重，且在共同犯罪中起主要作用，系主犯，论罪应当判处死刑。鉴于本案被害人尼尔·伍德对薄谷开来之子薄某某使用威胁言辞，使双方矛盾激化；司法鉴定意见表明，薄谷开来有完全刑事责任能力，但患有精神障碍，对本次作案行为性质和后果的辨认能力完整，控制能力削弱；薄谷开来在归案后向有关部门提供他人违纪违法线索，为有关案件的查处起到了积极作用；薄谷开来当庭认罪、悔罪，故对薄谷开来判处死刑，可不立即执行。张晓军在共同犯罪中受薄谷开来指使，起帮助作用，系从犯，且归案后如实供述了主要犯罪事实，并当庭认罪、悔罪，对其可减轻处罚。合肥市中级人民法院在充分考虑控辩双方意见的基础上，依法作出上述判决。

判决结果宣布后，审判长询问被告人是否上诉，薄谷开来和张晓军当庭表示不上诉。王鹏飞、王智未按郭维国的要求销毁关键物证，客观上为尼尔·伍德死亡案得以侦破起到重要作用，王鹏飞、王智未按郭维国的要求销毁相关证据，客观上也为尼尔·伍德死亡案得以侦破起到一定作用。根据四人犯罪的事实、性质、情节及社会的危害程度，依法以徇私枉法罪分别判处郭维国有期徒刑十一年，李阳有期徒刑七年，王鹏飞、王智各有期徒刑五年。四人当庭表示不上诉。

### 新闻短讯

#### 青岛“黑老大”聂磊二审仍判死刑

山东省高级人民法院20日在山东省胶州市人民法院对“聂磊涉黑案”进行公开宣判。根据二审查明的犯罪事实，依法驳回聂磊等被告人的上诉，维持一审法院的判决结果。青岛市中级人民法院3月20日对聂磊涉黑案作出一审宣判，被告人聂磊被判处死刑，剥夺政治权利终身，并处没收个人全部财产。维持被告人聂磊死刑的裁定将依法报请最高人民法院核准。

#### 重庆货车撞小巴10人亡

20日12时许，重庆合川区到北碚区路段发生一起交通事故，目前已造成10人死亡。事故系一辆货车与小客车在公路转弯路段相撞，被撞的小货车牌照为渝AEG122。

#### 北京重点整治天安门秩序

北京市20日起启动“护心工程”，重点整治天安门核心区的无照游商、黑车黑导游等违法行为。“护心工程”由城管执法部门牵头，联合综治、公安、交管等部门，对天安门核心区开展拉网式排查整治。

均据新华社电

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三

# 用专注、专属、专业为VIP打造尊宠服务



VIP服务成为大商“大服务工程”体系中浓墨重彩的一笔。

## 专注客户所需 让VIP个性需求在大商尽情释放

对于商场来说，一张VIP卡背后，就是一个会员消费历史的见证，同时也是商场对会员提供专业化优质服务的见证。

“发放VIP卡是商家发展和维护高端客户的最主要手段，也是培养客户忠诚度最直接、最简捷的方式。”大商郑州地区集团相关负责人说。如今，随着发卡力度和范围的加大，商家原本期待的顾客忠诚度和消费潜力并没有得到最有效放大，甚至让象征身份与尊贵的VIP卡也丧失了其原有的地位，同时也失去了VIP客户对商场的忠诚度。一个城市或地区高端VIP客户资源是有限的，专属服务才能突出VIP的“与众不同”。VIP客

户享受的一定是“特殊化”服务，这样才能凸显其“尊贵”的价值。而目前的大众营销策略，所提供的购物打折、消费积分等活动，也难以打动高端VIP客户。

“VIP客户在商场的销售贡献中，遵循的是‘二八原则’，所以他们理应享受到更专注的服务。”这位负责人表示，针对此，大商集团郑州地区集团对VIP客户并非采取简单粗犷的维护方式，而是提出自身特有的新理念，针对高端会员客户，针对高端客户群体的不同需求，提供专属服务。真正做到“关爱客户所需，关注客户所想”。满足VIP客户个性需求，享受专属购物体验。

## 专属服务渠道 让VIP尊贵体验在大商无限升级

对高端VIP客户来说，商场为他们带来的不仅是购物的愉悦，更是身份和归属感，购物已不仅仅是单纯意义上的购买，而是精神上更丰富的购物享受。

据了解，大商集团郑州地区集团对会员服务不再是简单的打折与积分，而是在服务设施上为VIP客户提供真正的“专属性”。比如为VIP客户到来之前，为至尊卡顾客提供预约停车服务，同时为至尊卡的车主提供免费泊车等，使VIP客户体会到不仅仅是购物时的归属感，而强调“自始至终”的服务。同时，在商场消费时，大商更是为

VIP客户所想，如在所有的店铺活动期间，为至尊卡顾客设立专属结算通道，同时，再增加一个流动柜台服务，为VIP客户提供快速专属结算。

“目前日益竞争激烈的市场，对VIP的争夺从未停止过，这部分客群更加注重价格以外的主观感受，从某种程度上而言，拥有一个好的VIP服务理念与体系，自然会提升商场的核心竞争力。”大商郑州地区集团相关负责人表示，所以在为高端客户提供尊贵消费体验之时，也达到了商家销售的目标，着实实现一场“共赢”的盛宴。

## 专业服务模式 让VIP“一对一”享受在大商完美实现

真正的VIP客户莫过于“一对一”服务模式，但真正做到，却需要商家下很大工夫。

客户经理是大商集团与顾客之间沟通交流的桥梁，对此，大商集团郑州地区集团专门设定了“一对一”的客户经理制，在顾客成为至尊卡第一时间，会员中心为即顾客指定一名专职客户经理，客户经理在得到分配的顾客名单后，对VIP顾客提供专人专属的服务项目服务，这其中包括如送货、结算专属通道、免费期刊邮寄、快速退换货、陪同购物、代客送礼等环节，都会让VIP享受到高品质的服务。同时，客户经理也会针对顾客消费习惯喜好等提供针对性服务。客户经理也会严格保守客户资料，做到真正的贴心、真心服务。另外，“一对一”服务模式更体现在

VIP客户专属的“会员日”，即客户生日。生日当天大商将为客户提供双倍积分，同时至尊卡顾客每年都会在家中接到大商集团提供的100元价值礼品的生日礼物，在自己的专属时刻，使“一对一”的高品质服务在大商得到完美实现。

“盲目扩张会员，而忽略了客户关系管理的心态，是‘规模至上’的赢利模式思想在作怪。”大商郑州地区集团客服部负责人认为，单纯追求VIP卡数量不是根本之道，将服务营销的着力点放在VIP顾客的“质”上，对VIP客户提供专业的“一对一”客户经理制，才是维系客户关系根本所在，也是提高VIP卡客户忠诚度的重要途径。大商，也将以此理念为主旨，用专注、专属、专业为VIP打造更全面、更高档、更优越的尊宠服务。 郑广