



奥巴马首次访华

中美两国元首昨日会见中外记者 中美要尊重照顾对方核心利益

国家主席胡锦涛和美国总统奥巴马17日上午在人民大会堂共同会见了中外记者。

胡锦涛答问要点

●在新的形势下,中美两国在事关人类和平与发展的一系列重大问题上有着广泛的共同利益和广阔的发展空间。

我和奥巴马总统都积极评价美国新一届政府就职以来中美关系的发展,一致同意坚持从战略的高度和长远的角度出发,加强对话、交流、合作,共同努力建设21世纪积极合作全面的中美关系,并将采取切实行动稳步建立应对共同挑战的伙伴关系,为促进世界的和平、稳定、繁荣而努力。

●保持两国高层密切交往和其他各级别对话磋商对中美关系发展至关重要。

●同意扩大两国在气候变化、能源、环境领域的合作。

●愿意在双向互利的的基础上,深化两国反恐、执法、科技、航天、民用航空、高速铁路基础设施建设、农业、卫生等领域的合作,并继续推动两军关系取得更大的进展。

●坚持通过对话协商解决朝鲜半岛核问题,符合包括中美两国在内的有关各方的共同利益。

●中美两国国情不同,双方存在一些分歧是正常的,关键是要尊重和照顾对方的核心利益和重大关切。

奥巴马答问要点

●美中关系从未像现在这样对我们共同的未来如此重要。21世纪的重大挑战,无论是气候变化、核扩散,还是经济复苏,都不能通过单独行动加以应对。这就是为什么美国欢迎中国在国际舞台上发挥更大作用,也是胡主席和我决定

建立21世纪美中积极合作全面的关系的原因。

●我们同中国的伙伴关系使我们得以摆脱几代人以来遭遇的最严重的金融危机,美中伙伴关系对应对危机发挥了重要作用。

●会谈中,双方在气候变化问题上也取得

了进展。美国和中国只有共同努力,才能应对这个全球挑战。

●美方赞赏中国在朝鲜半岛核问题上的积极努力。

●美国尊重中国的主权和领土完整,坚定

坚持一个中国的政策。美国承认西藏是中华人民共和国领土的一部分。

●展望未来,两国关系不会没有分歧和困难。但只要我们继续加强合作,中美两国都会更繁荣、更安全。

移动改变生活系列报道

满意100:创造手机便捷生活



缴纳手机费无需排队等待,在网上营业厅就可以轻松实现;垃圾短信不再烦人,“信息管家”帮你净化手机;在3G时代,还能享受到不换卡、不换号、不登记的便捷3G服务……2009年,郑州移动在“便捷服务,满意100”的指引之下,不断更新服务理念,创新服务措施,给郑州消费者带来了全新的服务体验。

“坚持以客户为导向,不断进行服务与业务创新,满足不同客户群体的需求,提升服务品质,是郑州移动成功的根本所在。”郑州移动副总经理杨晓宇表示,让消费者从移动的服务之中感受尊崇、方便、快捷,是郑州移动在服务上追求的目标。

晚报记者 祁京/文 于进洋/图

服务创新

从“六项承诺”到“服务产品”

“资费套餐量身优选”、“异地交费随时随地”、“G3业务无障碍办理”、“垃圾信息自主屏蔽”、“电子渠道以指代步”、“积分兑换足不出户”。

2009年的“3·15”前夕,郑州移动面向全社会,以“便捷、高效”的服务为核心,推出了“便捷服务,满意100”其中的6项服务承诺让市民看到了全新的通信服务理念。

“‘便捷服务,满意100’和去年的金牌服务相比,有什么创新的地方?”3月15日当天,在郑州移动2009年社会监督员座谈会上,有社会监督员们提出了这样的问题。从2002年开始从社会各界聘请服务质量社会监督员开始,郑州移动的社会监督员制度已经执行了7年,社会监督员有权对移动在日常的服务工作中的任何问题进



行监督和建议,帮助郑州移动提升服务质量。

一年的时间即将过去了,在这一年之中,郑州移动在服务之中无时无刻不在兑现着六项服务承诺。从服务的便捷化程度大幅度提高,到为消费者提供专属专业的3G服务;从“移动之家”的成立运行,到走进社区提供近距离服务;从对客户的专业服务,到满足客户个性需求的个性化服务,郑州移动已经实现了从一般服务到个性化服务,从被动受理到主动服务,从简单服务到电子化服务的多元、多层服务体系,给郑州市民提供了更加丰富而便捷的服务。

10月底,郑州移动又推出了“服务产品”。所谓“服务产品”,也就是让全球通、神州行和动感地带每个品牌的用户都有相应的普遍服务、专享服务和定制服务。杨晓宇表示,今后郑州移动每推出一项新业务产品,都会相应地推出一项服务产品,让消费者明白消费、放心消费。

技术创新

电子渠道实现“便捷服务”

不去营业厅排队,只要动动手指或打个电话,就可以轻松完成移动业务办理。经过1年的时间,郑州的消费者对移动的“便捷服务”感受更加清晰,而这种便捷,则来源于郑州移动对电子渠道功能的不断完善。

郑州移动相关负责人介绍说,目前移动的网上营业厅是功能最为齐全的,所有的业务基本上都可以在网上营业厅办理。移动依据客户对电子渠道的使用习惯,对e100各项功能服务实施统一整合,让客户有了更多的便捷体验。

如今,越来越多的郑州移动用户开始选择电子服务渠道来畅享移动便利,不断缴纳费用、查询话单等基本服务可以在网上营业厅或者营业厅里的终端机上轻松实现。消费者还

可以通过电子渠道反馈自己对移动服务的意见和建议,甚至通过参加郑州移动的“感恩十年,幸运e赢吧”活动,在互动之中享受到便捷和实惠。

质量创新

大服务体系打造服务文化

“今年,我们从全面实施‘便捷服务,满意100’活动至今,已经建立了‘大服务、大后台’的服务运营体系。”杨晓宇总结说,目前,投诉总量和越级投诉总量均呈下降的趋势,投诉解决率不断提升。电子渠道渐成规模化,服务接触面迅速扩展,网上营业厅客户普及率达7.80%,登录客户达20多万,居全省第一,整体服务水平得到改进,客户感知有效提高。

为了查找并梳理系统性服务问题,郑州移动开展了大规模的“流程穿越”活动和G3服务流程保障活动,在“流程穿越”中找出深层次的服务问题,并进行改进落实,有效提升企业运作效率和效果。

针对社会上出现的泄露客户信息、违规群发商业广告等问题,8月,郑州移动开展了严格落实“五项禁令”,保护客户个人隐私,深入开展垃圾短信治理工作。随后,又通过责任落实、制度控制、细节执行等办法,推进“五项禁令”的落地,营造放心、干净的消费环境。

杨晓宇表示,近年来,从“满意100”十项服务举措到“诚信服务满意100”八项服务承诺;从“金牌服务满意100”五项服务举措再到“便捷服务满意100”六项便捷服务举措,体现出郑州移动不断拓宽服务领域、创新服务形式、加强与客户沟通、强调客户参与度、追求“满意服务无处不在”的至高境界,通过这一系列切实有力的服务措施,客户享受到了更加方便、更加快捷的移动通信服务。