

## 十一届全国人大三次会议今日9时开幕

三台现场直播 新华网等实时报道

据新华社电 十一届全国人大三次会议今日9时在人民大会堂开幕,听取和审议国务院总理温家宝关于政府工作的报告,审查国务院关于2009年国民经济和社会发展计划执行情况与2010年国民经济和社会发展计划草案的报告,审查国务院关于2009年中央和地方预算执行情况

况与2010年中央和地方预算草案的报告。下午,各代表团将举行全体会议,审议政府工作报告。出席全国政协十一届三次会议的全国政协委员5日上午列席十一届全国人大三次会议开幕大会。下午,全国政协十一届三次会议将

举行分组会议,讨论政府工作报告。据了解,中央人民广播电台、中央电视台、中国国际广播电台将对十一届全国人大三次会议开幕大会进行现场直播。新华网、人民网、中国网、中国人大网等将对开幕大会作实时报道。

# 李肇星答记者问

## 今年国防费预算增幅有所下降

### 国防费预算5321.15亿元

在回答俄罗斯记者提问时,李肇星说,按国务院提请审查的预算报告,2010年中国国防费预算为5321.15亿元,比上年预算执行数增加371.16亿元,增长7.5%。其中,中央本级安排国防支出5185.77亿元,比上年增加360.76亿元,增长7.5%。国防预算占当年全国财政支出预算的6.3%,与前几年相比,国防费增幅有所下降。

### 城乡按1:1选举代表条件具备

选举法修改是今年两会的重头戏之一,对此,李肇星透露,我国1953年制定的选举法规定,农村人口和城市人口选举人大代表的比例为8:1。在1995年修改选举法时,比例由8:1修改为4:1,那是我国选举制度的一个重大进步。经过了15年后,现在一步到位,城乡按相同比例选举人大代表的条件已经具备,因此,选举法修正案草案规定,城乡按相同人口比例选举人大代表,以更好地实现人人平等、地区平等、民族平等的原则。

### 今年重点监督“调结构,保增长”

中央政府和地方政府为了应对国际金融危机的冲击,去年出台了一系列刺激经济增长和

保障民生的政策。而就是去年,全国人大常委会的监督工作,也主要围绕经济建设中心任务和民生问题展开。李肇星强调,今年要正确处理“保增长”与“调结构”的关系。



发布会结束后,记者仍然在向李肇星提问。 新华社发

保障民生的政策。而就是去年,全国人大常委会的监督工作,也主要围绕经济建设中心任务和民生问题展开。李肇星强调,今年要正确处理“保增长”与“调结构”的关系。

### 房价上涨过快已引起高度重视

2009年,全国房地产开发投资比前一年增长16.1%,商品房销售面积增加42.1%,商品房销售额增长75.5%。有的城市房价过高,上涨

过快已经引起政府高度重视。2010年初国家出台了一系列促进房地产市场平稳健康发展的宏观调控政策,要求大力增加保障性住房,继续鼓励居民自主和改善性住房需求,抑制投机性的需求,加强房地产市场监管,完善房地产市场制度,综合运用土地、金融、税收等市场调整手段,来稳定房地产的价格。

### 达赖是个政治流亡者

在谈到西藏问题时,李肇星再次明确,早在13世纪,西藏就在行政上成了中国不可分割的一部分。西方个别政客想利用西藏问题干涉中国内政,干涉又干涉不成,那就是另外一个问题了。

李肇星说,达赖是一个政治流亡者。“我在美国有一个特别好的朋友曾经担任过政要职务,他认为达赖实际上是一个政治和尚。有的人就信达赖的甜言蜜语,达赖说他也不赞成西藏独立,更重要的还要看行动。你不赞成西藏独立,你为什么要搞个大藏区呢?为什么要成立和保持流亡政府呢?还有一个虚假的宪法呢?”

李肇星再次强调,台湾问题涉及中国的核心利益,涉及包括海峡两岸中国人在内的全体中国人民的民族感情。利用台湾问题干涉中国内政,干扰中国的和平统一大业,伤害中国人民的民族感情,是坚决不能接受的。 据新华社、《北京晚报》

## 郑州移动“群众满意基层站所”系列报道



# 满意100,在基层闪光



动客户服务部负责人说,郑州移动一直在不断更新服务理念,创新服务措施,传播服务文化,创造服务价值,为客户提供专业、规范、高效的服务,这次能在全省民主评议政风行风中取得同业第一的成绩,来源于消费者的认可。

这位负责人介绍说,这些“群众满意基层站所”的建设,来源于郑州移动不断改善服务质量、提高服务水平,通过设立规范的服务标准、严格的考评体系、有效的激励和约束机制来实现服务质量和水平的持续稳固提高。

郑州移动不断优化以客户为中心的服务管理体系,通过流程穿越、服务例会、服务质量通报、日常监督检查等方式进一步提升全员服务意识,提高部门协调能力,从而推动服务管理工作。

为了查找并梳理系统性服务问题,郑州移动建立了“大服务、大后台”的服务运营体系。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。

正是有了这样的服务管理体系,才让郑州移动的基层营业厅有了规范化的管理和形象,因此才会在全省民主评议政风行风活动中脱颖而出。

### 服务中体现真情

郑州移动的服务理念一直走在前列,从“沟通从心开始”到“沟通100”、“满意100”,郑州移动的服务,已经成为了服务业的标杆,而且还在不断创新之中。

2006年起,郑州移动连续推出了“满意

100”系列活动,服务内涵不断得到升华。

2007年,郑州移动正式启动“诚信服务满意100”活动,针对客户反映的资费不够透明、服务不够便捷等热点问题,郑州移动对症下药,陆续推出“八项承诺”。“八项承诺”是针对当时消费者密切关注的几个热点问题,从实实在在地维护消费者切身利益出发,凸现“公正”、“透明”、“便捷”的三大目标,是针对通信业务中各种老大难问题首次提出的一揽子解决方案。

2008年,郑州移动全面开展“金牌服务满意100”活动。“金牌服务”理念的提出正是希望借助北京奥运会契机,将“更高、更快、更强”的奥运精神融入到企业自身服务理念中,在践行“最先进的技术、最丰富的业务、最周到的服务”的奥运服务承诺的同时,以勇争第一的精神努力提升企业自身服务品质,夺取客户“满意100”的服务“金牌”。

2009年,郑州移动又启动“便捷服务满意100”主题服务活动,从为客户提供满意便捷服务的角度出发,推出了包括“资费套餐量身优选”、“异地交费随时随地”、“电子渠道以指代步”、“积分兑换足不出户”、“G3业务无障碍办理”、“垃圾信息自主屏蔽”等六项便捷服务举措。此次活动是郑州移动近四年来持续开展开展的“满意100”系列主题服务活动的延续和创新。

“满意100”系列服务主题活动不仅让我们不断提升了服务水平,而且形成了郑州移动独特的‘满意100’服务文化。”郑州移动客户服务部负责人说,对于郑州移动来说,服务是一种力量,是一种精神,更是一种责任,未来的日子里,郑州移动将以自己真心的服务,让客户“满意100”。

### 追求让群众满意

“我们能有4家营业厅被评为‘群众满意基层站所’是对我们工作的肯定,也是一种鞭策,

今后公司基层站所要以先进为榜样,积极学习借鉴他们的先进经验和工作作风,扎实开展群众满意基层站所创建活动,切实增强为基层服务意识,提高基层服务能力。”郑州移

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐