

日本强震 第三天 骨肉情

同胞回家

3月13日，旅客走出机舱。当日，244名中外旅客搭乘东航MU538航班从日本东京返回上海虹桥机场。新华社发



12日我们已经公布一次 这次的电话更详细

外交部公布了相关联系电话，中国公民如遇困难可致电外交部领事保护中心和驻日使领馆寻求帮助：

驻日本使领馆值班电话：0081-9078352685 / 9048305150 / 8011389673（手机），0081-3-34033388转8712（座机）；

驻札幌总领馆值班电话：0081-9050766279（手机），0081-11-5635563（座机）；

驻福冈总领馆值班电话：0081-9062989986（手机），0091-92-7131121（座机）；

驻名古屋总领馆值班电话：0081-90-56016542（手机）；

驻大阪总领馆值班电话：0081-90-66736659（手机），0081-6-64459481（座机）；

驻新潟总领馆值班电话：0081-252-288888（座机），00870-762069333（海事卫星电话），090-6479-3886（手机），080-3315-8321（手机），025-228-8887（领侨），025-228-8901（传真）；

驻长崎总领馆值班电话：0081-958-493311（座机）；

外交部领事保护中心值班电话：010-65964098。

截至13日16时

已确认 3284 名在日中国公民平安

仙台中国留学生说，安全没问题，有点担心食物补给

中国外交部传来的消息……

暂无在日中国公民伤亡报告

记者从外交部网站获悉，截至13日16时，外交部领事司及中国驻日本使领馆共接到寻亲、求助电话和电子邮件5000余件，确认平安人数3284人。

外交部消息称，中国驻日使领馆正继续克服各种困难，想方设法搜集掌握我在日人员受灾情况。驻日使馆工作组已抵达中国留学生和研修生较为集中的仙台和茨城等灾区，实地了解我公民情况，及时提供救助。驻新潟总领馆总领事王华率工作组赶赴福岛、磐城开展工作。驻札幌总领馆总领事胡胜才率工作组赶赴岩手县。目前，暂无在日中国公民伤亡报告。

外交部表示，中国驻日使领馆正积极引导在福岛附近中国公民按照当地政府安排，前往安全场所避难。

外交部领事司和中国驻日使领馆再次提醒在日中国公民务必注意安全，尽可能及时向家人报平安，并提醒中国公民近期谨慎赴日，避免前往福岛、仙台等灾情严重地区。

中国旅游航空部门传来的消息……

立即启动应急预案保障在日游客安全

日本大地震发生后，几乎在第一时间，国家旅游局人员的正常周末变成了24小时不间断紧急值班，连续召开紧急会议，启动了应急工作临时指挥小组。

在国家旅游局统一部署下，全国旅游行政管理部门立即启动信息统计机制，在第一时间统计出在日本游客团队人数、地点、领队姓名、联系电话等信息。

大地震发生次日，各方汇总的信息显示共有215个团队在日本旅游，其中在重灾区仙台的3个旅行团已经全部安全撤离。

日本大地震发生后，国内各旅游企业均在第一时间启动应急预案，保障在日游客安全。日本大地震发生后，中国民航快速反应，国航、南航等合理调整航班，确保人机平安，运行平稳有序。

日本仙台中国留学生传来的消息……

安全转移到避难场所，担心食物补给

记者12日在宫城县最大城市仙台市采访时了解到，当地中国留学生已安全转移到各避难场所，没有相关失踪或死亡报告。

据仙台地区中国学友会会长曹鹏宇介绍，宫城县境内有2000余名中国留学生，而以仙台市的中国留学生较为集中，仅东北大学一所高校就有800多人。灾害发生后，当地中国留学生及时转移到了学校体育馆等日本政府设定的避难场所，情况比较稳定。

记者12日晚间来到仙台市立三条中学，见到200多名被安置在该校体育馆和武道馆的中国留学生，他们主要来自东北大学、宫城教育大学和东北福祉大学。仙台大范围停电停水，避难所也不例外。11日和12日，当地政府给他们提供了一定的食物补给和每人每天250毫升饮用水，但仍难以满足避难人员的基本需求。

来自福建的东北大学留学生余燕对记者说，地震发生后，他住的房子出现了裂缝，如今和同学们一起在这里避难。虽然余震不断，但感觉比较安全，只是食物供给问题令人担心，昨天曾和同学去超市抢购，但买到的食物只够吃两天，而今天又得到通知说今晚餐只提供老人和儿童，因此更加担心食物补给问题。

一名来自中国台湾的王姓访问学者也表示，日本灾后“应急不错，但补给不够”，一旦条件许可，他将尽快返回自己的住处。中国驻日使馆已派专门工作组前往仙台帮助灾区的华侨华人和留学生。

综合新华社电

截至3月13日12时，据26个省级旅游部门统计，我国在日旅游团共189个4683人。目前人员平安，没有伤亡情况的报告。

领街大家电清洗行业标准 美的差异化服务独领风骚

在2010年销售额达到1100亿元的白色家电领军企业美的，正在用其“服务制胜”的竞争策略加快其跨越式发展的速度，意图在2011年创造出更大的辉煌。3月3日，美的盛大召开“品质中国、信赖美的”首家家电清洗服务示范企业授牌暨美的春季保养大行动第二季新闻发布会。

会上，中国家用电器服务维修协会会长刘秀敏宣布，美的成为“全国首家家电清洗服务示范企业”，并将奖牌授予美的。“美的在3月期间在全国范围内推出春季保养大行动，为美的的家用空调、冰箱、洗衣机用户上门提供免费的清洗保养服务，并赠送清洁养护大礼包。同时为美的的中央空调用户进行免费检测、有偿清洗服务”，美的制冷家电集团中国营销总部售后管理部总监金江指出。

领街起草白电四大品类清洗行业标准

由于灰尘、污垢的积累，白色家电产品引发的传染病、呼吸道疾病等，严重危害着消费者健康，影响着学习、工作和生活。大多数白电制造商、销售商对于售后维修服务都在不断完善，但是对家电的清洗保养服务却严重缺乏。同时，家电清洗保养作为一种新型的服务形式，服务项目、使用工具、操作流程等都需要规范。在这种状况下，家用空调、冰箱、洗衣机、中央空调等白电行业急需制定清洗保养统一标准，以规范厂家、零售商和服务机构的清洗保养工作，有效解决消费者的烦恼。

中国家用电器服务维修协会会长刘秀敏表示，在已经颁布的家用空调清洗保养行业标准和正在报批中的冰箱、洗衣机、中央空调等品类的行业标准草案的制定

工作中，作为领街起草单位的美的起到了非常重要的推动作用。清洗保养行业标准将为整个白电行业售后服务难题提供解决之道，带动行业服务升级。美的成为行业首家全产品线示范企业，将为优化行业服务工作树立标杆，带动企业在“十二五”时期（2011-2015年）内涵式增长。

以差异化服务制胜独领风骚

在差异化服务策略上，美的总是开行业之先河。郑州美的制冷产品销售有限公司总经理张崧表示，中国家电服务经历了从无到有、从混乱到完善、从为销售服务到成为市场竞争关键因素的快速变革，家电市场已经整体步入服务竞争的时代。从2009年底就全面推动空调、冰箱、洗衣机营销平台整合的美的，一方面使渠道下沉，有利于市场精耕细作，另一方面也有利于提高内部资源使用效率，使得白电各产品线能够在服务上有效配合、协同作战。美的正在通过“集团军作战”的形式，全力打造售后服务整体解决方案，以赢得更多消费者的青睐。

目前，经专业培训、严格考核上岗的美的售后服务工程师已经全部随时候命，为消费者提供满意的空调、冰箱、洗衣机产品清洗保养服务。美的向全国开通的24小时售后服务电话可同时接通1000线，以确保消费者能及时的与厂家取得联系。同时还要求所有的售后人员在接到美的用户的保养服务请求后，都实行无缝式对接，跟进到底，对用户100%负责，让用户充分获得受尊重、有自由、有品位的消费体验。

朱江华