

# 总理“叛逃” 叙政府开紧急会议

信息部长称“个别人”出走不影响叙利亚稳定,总统巴沙尔“现身”会见伊朗官员

当地时间6日,总理的“叛逃”让动荡了一年多的叙利亚的未来走向更加悬疑重重,但面对此“重大变故”,处在国内外巨大压力下的叙政府依然表现得“镇定”。临时总理很快召开紧急会议,“消失”了两个多星期的总统巴沙尔也于7日现身,会见来访的伊朗官员。

## 叛逃高官再现身

刚上任2个月的叙利亚总理希贾卜6日宣布加入该国反对派,致力于推翻巴沙尔政权,他是自去年2月叙利亚反政府示威引发动荡以来叛逃的最高级官员。来自反对派的消息称,和希贾卜一起叛逃的还有两名内阁部长,而金融部长在试图逃跑时被逮捕。

6日晚些时候,也许是为证明叙利亚政府并未受“叛逃事件”的影响,临时总理格拉万吉召开了内阁紧急会议。英国媒体报道称,紧急会议的召开是为表明并没有内阁部长随希贾卜

叛逃,该国官方媒体的报道也试图传达“政府依然在正常运作”的信息。

在叙利亚国家电视台的报道画面中,也出现了那两名被称“叛逃”内阁部长的身影。“叙利亚是一个稳定的国家。”叙信息部长祖比对叙媒体称,“一些人的出走并不会影响整个国家,无论他多有名。”

7日,已经在公开场合“消失”了两个多星期的总统巴沙尔也现身,会见来访的伊朗最高国家安全委员会秘书贾利利。伊朗一直是巴沙尔的坚定支持者。

## 法称叙政权“气数尽”

美国方面很快就对叙总理叛逃的消息作出了回应。

白宫发言人卡尔尼当地时间6日称,总理的叛逃“标志着巴沙尔对政权的掌控能力正越来越弱”。

法国政府方面则称,叙利亚现政权“气数将尽”。(百千)



6日,阿勒颇,一处民房被炮弹击中。叙政府军与反对派已在这座城市激战两周多。

责编 白飞 图编 杨杰 美编 李腾飞 责校 李新荣

# 广汽本田四年三次 荣获中国售后服务满意度指数研究(CSI)第一名



7月30日, J. D. Power亚太公司正式发布了2012年中国售后服务满意度指数研究(CSI)报告。报告显示, 广汽本田以905分, 超出行业平均分73分的优异成绩蝉联中国售后服务满意度第一名。在行业平均分下降的大背景下, 广汽本田是J. D. Power亚太公司在中国进行售后服务满意度指数调研以来第一次也是唯一一个能够取得超过900分成绩的汽车企业, 再次树立售后服务领域的行业标杆。同时, 这也是广汽本田继2009年以来第四次在J. D. Power中国售后服务满意度调研中名列前两名, 充分体现了消费者对广汽本田卓越服务的信赖和认可。

J.D.Power中国区副总裁兼董事总经理梅松林博士向广汽本田执行副总经理姚一鸣颁发2012年中国售后服务满意度冠军奖杯

8月6日, “广汽本田荣获J.D. Power亚太公司2012中国售后服务满意度研究SM(CSI)第一名颁奖仪式”在广汽本田举行。J.D. Power中国区副总裁兼董事总经理梅松林博士代表J.D. Power为广汽本田颁发了中国售后服务满意度研究(CSI)冠军奖杯。这是广汽本田2009年以来第三次夺得CSI桂冠, 再次证明了广大车主对广汽本田售后服务品质的高度认可。

J.D. Power中国区副总裁兼董事总经理梅松林博士在颁奖仪式上表示, “每年, J.D. Power都定期发布行业联合研究, 独立进行各种客户满意度指数的评测。基于这些研究结果, 我们为排名领先的厂家颁发奖杯。J.D. Power的奖项代表的是广大车主的直接认可。而获得今天的奖杯取决于广汽本田团队对顾客满意度全体的努力和投入。”

今年是J.D. Power中国售后服务满意度指数研究进入中国市场的第12个年头。2012中国

售后服务满意度研究SM(CSI)报告显示, 广汽本田今年以905分的J.D. Power“12年进行CSI研究以来较高分”蝉联CSI桂冠, 超出了行业平均分(832分)73分。在行业平均分略微下降的大背景下, 广汽本田是J. D. Power亚太公司在中国进行售后服务满意度指数研究以来第一个、也是目前为止唯一一个能够超过900分成绩的汽车企业, 相比去年提高了9分。在“服务质量”“经销商设施”“服务后交车”“服务顾问”和“服务启动”五项衡量因子中, 广汽本田均排名前列。

对于广汽本田CSI再次领先, 广汽本田执行副总经理姚一鸣表示, “广汽本田在每年事业计划中设定CSI目标的时候, 从来不设名次, 而是分数。当你按这个目标实实在在做了, 取得什么名次都是情理中的事。蝉联桂冠, 不仅验证了我们的服务水平切实在提升, 也充分证明了广大消费者对广汽本田的信赖和认可。”

业内人士认为, 广汽本田创造的CSI四年

三次领先的“业界记录”, 是多年来广汽本田一直坚持以实现顾客“购买的喜悦”为出发点, 不断完善售后服务体系的成果。作为国内率先导入以售后服务为中心, 集整车销售、售后服务、零部件供应、信息反馈四位一体的销售服务模式的汽车厂家, 广汽本田售后服务理念始终贯穿于产品销售的整个过程, 覆盖了售前、售中、售后等环节中的各个方面。正如姚一鸣所说, “广汽本田导入四位一体特约销售服务店的初衷, 就是真正以服务为核心, 为客户提供最便捷、专业的服务。我们不仅仅要求特约店能够卖车, 更多的是希望给我们目前250多万的客户提供超越他们期待的优质的售后服务。而特约店通过抓售后服务, 不仅提高了客户满意度, 也给特约店带来了收益, 真正实现了双赢。”

为了保证服务持续领先, 多年以来, 广汽本田始终坚持围绕“提高客户满意度”来建设和完善售后服务管理体系, 以“亲、速、确、

安”为服务口号, 以提供超出顾客期待的服务为目标, 通过开展丰富多彩的服务项目, 不断完善自身的服务体系, 持续提升特约销售服务店的服务能力和服务水平, 致力于向用户提供优质满意的服务。尤其是近年来, 随着汽车市场的迅猛发展, 消费者的消费观念以及消费需求正在不断升级, 再加上以北京、上海、广州为代表的一线城市开始陆续出台汽车限购政策, 其他城市也开始酝酿出台类似限制性政策, 消费者的汽车消费需求不再仅仅停留于产品购买的层面, 而是更加看重在产品购买之后所能得到的服务, 而这正与广汽本田在成立之初就确立了以售后服务为中心的运营方针不谋而合。在这种大环境下, 广汽本田将进一步增强特约店的服务质量, 强化以售后服务为核心的四位一体销售服务模式, 不仅为消费者提供高品质、高价值感的汽车产品, 更为消费者提供更加周到和细致的售后服务。

针对2012年行业总体满意度数年来首次出现微降的现象, 广汽本田执行副总经理姚一鸣表示, 在整个市场环境不好的时候, 往往管理者的精力会更多的放在如何完成销售量上, 忽略了对售后服务的提高。但广汽本田却坚信在市场不好的时候, 更加要提高对于售后服务的重视。因此, 售后服务满意度调研CSI再次夺冠对于广汽本田来说既是肯定更是一种鞭策。接下来, 广汽本田将继续以更好的服务和更丰富的产品贡献社会, 赢得顾客和社会的信赖, 迎接即将到来的“二次腾飞”。

