

# 中国企业“奥运军团”冲刺

多次进行应急演练,在奥运村设立值机柜台,为残疾人提供机上轮椅——

## 国航:从空中到地面全面保障

黄梦阮

突如其来的暴雨使一架正在飞行途中的中国国际航空公司客机液压系统发生故障,飞机紧急迫降,因场道湿滑偏出跑道,起落架折断,飞机起火,有人伤亡……

面对严重的突发事件,国航第一时间启动了应急预案。运行控制中心统一指挥,发出信息。接到空管信息后,首都机场运行监控指挥中心按照应急救援程序下达集结令,各驻场保障单位按程序要求到达指定地点。飞机落地后,舱门立即打开,紧急滑梯迅速释放,在机组引导下,旅客有序疏散。消防、急救、公安、武警等人员迅速上前施救,国航地服摆渡车立即到位。家庭救援计划启动,旅客及家属得到安抚和妥善安置。国航应急问询电话迅速开通,行李、货物清点完毕……

这是不久前国航进行的一次突发事故应急演练。这次演练持续 1 小时,国航作为奥运期间航空运输任务的主要承担者,应急反应能力经受了考验。

随着奥运脚步的临近,作为 2008 北京奥运唯一航空客运合作伙伴的国航也已经做好充分准备。早在今年 5 月,国航就已经正式向北京奥组委递交了奥运会、残奥会保障方案,并多次开展全方位的业务演练和应急演练。

从 7 月 21 日起,国航全面启动了奥运会时运行保障机制,24 小时安全运行指挥中心正式运转,各分公司、基地也全部纳入保障体系,一切以奥运保障为中心。

奥运会开闭幕式期间首都机场将迎来进离港的高峰,为方便奥运大家庭成员的出行,国航成立了 24 小时运行的奥运信息组,保证及时掌握奥运大家庭成员的出行和服务需求。国航将值机柜台和销售柜台前移,在奥运村、媒体村等地设立 4 个特色售票柜台,直接为各国运动员提供近距离购票、咨询服务。同时在奥运村设立 8 个值机柜台,能够办理值机手续、行李托运等业务。此外,还组织华北地区、沈阳、青岛、上

海等地 700 余家核心代理机构签订了《国航客运销售代理人奥运(残奥)服务承诺书》,以保证各个分赛场和备降场所在地的优质服务。

为了提高服务水平,国航对员工全方位地进行了奥运营销及服务培训,培训内容包括奥运基础知识、英语、手语、礼仪、残奥人服务技能、专项业务技能、应急处置及奥运志愿者培训等,累计组织相关奥运培训数超过百次,累计培训员工超过 3 万人次。在此基础上,国航的奥运服务全面升级,空中特色服务和奥运主题航班活动受到了众多乘客的好评。如增加机上窄体轮椅 100 部和普通轮椅 120 部,成为中国唯一拥有残疾人机上轮椅的航空公司;推出机上餐食机下点、健康旅程等温馨航班服务;推出机上医用氧气使用、导盲犬上机、比赛枪支弹药和危险品运输等特殊服务政策,以方便奥运大家庭成员。



图为大众汽车“奥运绿色车队”驶过国家体育场。

钟 期 摄

中国人保

## 17 亿元保障中国军团

本报记者 曲哲涵

7 月 28 日,在北京奥运会中国体育代表团出征前夕,经国家体育总局同意,北京 2008 年奥运会保险合作伙伴——中国人保财险公司独家承保中国体育代表团的人身意外伤害保险。

此次出征北京奥运会,参加第二十九届奥林匹克运动会及第十三届奥林匹克残疾人运动会的中国体育代表团共计约 1700 人,中国人保财险为每一位代表团成员,包括运动员、教练员、中国奥委会官员以及工作人员,提供每人 100 万元保额的意外身故、残疾、烧伤或突发急性病身故保险保障,保障总金额高达 17 亿元。这是中国体育代表团参加奥运会以来保额最高的一次,也是中国人保财险继雅典奥运会和都灵冬奥会后,再次为中国奥运军团独家提供保险保障。

据悉,人保财险公司设计了奥运赛事时保险理赔总体工作方案及车辆、火炬接力、开闭幕式、帆船、奥运大家庭与志愿者、马术等 6 个单项服务方案,还为奥运大家庭、志愿者等所有应当受到保障的单位和个人、人员与财产、责任与物资等提供保险保障。

即传服务等。另外,中国移动增加特约商户信息,分就餐饮食、健身健康、汽车服务、休闲娱乐 4 部分,这样,用户便可以在奥运期间及日常生活中非常方便地查询到相关城市服务信息。

在北京拨打中国移动 10086 客户服务热线的人们或许已经发现,10086 在原先提供普通话、英语服务的基础上,增加法语、德语、西班牙语、阿拉伯语、日语、韩语、粤语 7 种语言服务。移动秘书台 12580 也将在奥运期间提供 24 小时的多语种服务。中国移动还将在奥运会期间成立奥运会服务保障小组,开设 24 小时移动服务专厅,为与会人士提供全天候服务,同时在奥运会指定场馆内开设用户服务专柜,提供现场服务。

中国移动有关负责人介绍说,为国内外用户提供满意的服务,是中国移动奥运通信服务的另一亮点。今年以来,中国移动在全国范围内开展

中国银行

## “奥运绿色通道”开通

胥琳佳

8 月 1 日至 10 月 31 日,中国银行开始在境内网点为奥运持证人员提供“奥运绿色通道”优先服务。

奥运会和残奥会的运动员、注册工作人员、注册官员、注册媒体记者,以及遇有紧急、突发事件等特殊情况的奥运会、残奥会观众提供有效的身份证明后,可以在专用的窗口办理所在网点营业范围内的所有对私业务。

届时,开设“奥运绿色通道”的网点将在指定窗口张贴统一标识,能够出示有效身份证件的客户会被大堂经理引导至奥运绿色通道办理业务。

经过与北京奥组委、VISA 国际组织的密切配合,中行制订了奥运银行卡现场金融服务解决方案,搭建了涵盖 7 个赛区城市的奥运现场收单专用网络和灾备体系,可以支持奥运现场商户受理包括芯片卡在内的各类 VISA 卡。同时,中行还设立了奥运商户热线服务中心,为广大奥运现场商户提供 24 小时的免费双语服务。



了“金牌服务 满意 100”活动,他们有信心夺取奥运通信服务的“金牌”。

上图为上海移动奥运应急通讯车。林 青 摄

### 各抒己见

最新消息,由于煤炭价格飞涨,电力企业几乎全行业亏损。在五大发电集团中,除了华能勉强有几千万赢利,其余四家已经全部亏损。于是,为了给电厂解困,政府不得不加大电煤“限价令”的力度。

近来,电煤价格的暴涨的确有些离谱。据了解,地处我国最南端的海南电厂,到厂电煤价格每吨已经突破 1300 元,这就意味着不考虑其它成本,光燃煤一项,电厂每千瓦时的发电成本就超过了目前的电价水平。所以,纵使电力企业使出浑身解数,也难以亏损的厄运。

为了自救,不少电力企业开始投巨资于煤矿。煤价不是下不来吗?我干脆自己挖煤,干脆走煤电一体化道路,上下游通吃。但是,此举绝非治本之道。术业有专攻,煤和电毕竟是完全不同的两个领域,你是发电专家,未必能挖好煤。社会进步一定是体现在分工越来越细,而绝不是相反。

其实,电厂目前的困境,前些年煤矿也遇到过。那时候是买方市场,买煤的腰杆硬,不用你的煤,你就得限产甚至停产。于是,煤矿纷纷派员到电厂疏通关系,让电厂进他们的煤。也逼得一些有实力的煤矿,开始盘算自己建电厂,以化解卖不掉煤的困境。

由此可见,煤电关系的确是应了那句话:三十年河东三十年河西。过去趾高气扬的电厂老板们如今的首要任务就是往山西、内蒙古等煤炭大省区跑,又是请客又是送礼,为的就是拿到价格便宜一点的煤。

那么,煤和电的矛盾到底出在哪里?到底是市场无形之手的失灵,还是政府调控之手的失效?舆论莫衷一是。

笔者认为,煤电之争有深层次原因,不能简单地归结于无形之手或有形之手的失灵或失效。

首先,按照市场原则,决定价格的关键因素是供求关系,供应紧张,价格必然上涨,供大于求,价格必然下降。而决定供求关系的是某一领域的投资规模。前些年,煤炭要看电力脸色,很大程度上是由于那些年电力建设速度放慢甚至停止,电力对煤炭的需求下降,而导致了电煤过剩。而这些年,由于缺电,电力建设每年都以数十万甚至上亿千瓦的速度增长,对煤炭的需求迅速放大,于是电煤紧张开始显现。而市场信号有滞后性,特别是电力和煤炭的建设周期都比较长,市场信号的滞后效应就更加明显。因此,煤电供求关系的再平衡就要有一个时间。从这个角度看,纯粹市场调节,的确存在软肋。

其次,抛开供求关系,影响价格的还有一个重要环节就是运输等中间环节。据煤矿的人士反映,其实他们的出厂价并没有高得离谱。比如内蒙古一家煤矿的人士告诉笔者,他们的煤出厂价格才 90 元/吨(是热量比较低的褐煤),但卖到东北就变成 300 元/吨,巨额利润都在中间环节。

而中间环节最复杂,既有运力瓶颈,也有流通领域的乱象因素。特别是后者,作用不可小视。往往是某一资源越紧张,投机抄家就越集中,从而导致雪上加霜。比如目前的全球石油价格暴涨,与其说是供需关系导致,不如说是人为炒作。对于这一环节,市场之手的作用有限,政府调控以及管理的有效性更显重要。好在,我们看到的新一轮限价,剑指中间环节,这恐怕是触到了要害。

最后,煤电矛盾最难化解的核心是电价问题。煤炭的价格总体由市场决定,而电价则由政府说了算,这种尴尬其实是煤电矛盾的最核心部分。所以,最应该市场化的恐怕还是电价。

但是,电又过于特殊,一旦放开,对物价指数的影响难以估量。所以,电价的完全市场化很难一蹴而就,的确需要好的时机。故短期内,很难一步到位。

由此可见,煤电矛盾的彻底解决,绝非一朝一夕之功。面对目前困境,需要市场和调控两只手和谐互动,单单强调哪一方面难以取得好的效果。但无论如何,减少中间环节,整治中间环节之乱象,还是对症的。中间环节挤掉水分,对煤电两头都应该是一件好事。

### 中铝公司跻身世界 500 强

本报电 《财富》杂志日前公布了 2008 年度全球企业 500 强排行榜,中国铝业公司以 175.8 亿美元营业收入跻身其中,排名 376 位。目前,中铝公司已经成为世界第二大氧化铝供应商和世界第三大电解铝供应商。

截至 6 月底,中铝公司资产总额 3777 亿元,实现营业收入 704 亿元,利润 70 亿元。其中 1—5 月公司利润指标在中央企业排名第十一位,在冶金行业排名第三位。

(王 炜)

### 华能发布 2007 年社会责任报告

本报电 7 月 25 日,华能集团向社会发布《中国华能集团公司 2007 年可持续发展报告》,这是华能集团第二年向社会发布《报告》。该报告立足我国电力行业特点和华能集团公司实际,遵循全球报告组织 G3 标准编制而成。报告围绕“又好又快,可持续发展”的主题,全面展示了 2007 年公司可持续发展情况,重点突显了环境保护和节能减排的目标、措施和绩效。

(李兆魁)

『煤电之争』真的无解吗

萧 然

## 联想：力保系统完美运行

胥琳佳

几名参加奥运会的古巴运动员刚刚在奥运村安顿好,就径直走入设在奥运村的网吧,浏览第二十九届奥运会的官方网站。这家由联想集团建设运营的网吧设施齐全,每台电脑上都有摄像头,中英文键盘的配比也兼顾了国内外的运动员、代表团成员、媒体和所有工作人员。这样的网吧共有 7 家,其中在北京奥运村里有 4 家。新闻中心的一家网吧已经十分拥挤,从早到晚几乎没有空位,但所有的设备都在正常运行。

近日,联想为 2008 北京奥运提供的近 3 万台服务器、个人电脑和打印机等计算技术设备已经全部在场馆部署完毕。奥运即将开幕,联想已全面进入日检阶段,力求赛时设备运行“零故障”。

奥运期间,联想将全面支持奥运会的各个层面,但不同的场馆环境对设备提出了严峻的考验。水立方将承担游泳、跳水、花样游泳等比赛,是中国的产“金”之地。可是水上运动比赛现场湿度很大,这对处于开放环境中的打印机是个重大考验。如果打印机出现故障,需要工作人员能及时发现并解决问题,这就要求打印机有强大的网络监控和管理功能。为此,联想特别设计了具有“极限核”技术的系列打印设备以应对高温、高湿的环境。

在 17 个室外场馆,台式电脑都将面临高温的挑战。联想奥运赛事运营总监王磊信心满满地说:“联想电脑具备相关抗热功能,不需再做其他特殊处理。联想电脑一定能顺利通过考验。”

王磊的信心源自背后强大的工程技术人员团队。联想客服部门的芬兰工程师 Matti 就是其中一员,他掌握 5 国语言,拥有 3 年国际项目管理经验,擅长软件技术。奥运期间,Matti 将值守在

主新闻中心的联想多品牌电脑服务中心。“能够驻扎在北京奥运会的‘媒体大本营’,我感到非常荣耀,我和同事们将全力以赴,以最出色的 IT 服务帮助媒体朋友顺利报道北京奥运。”Matti 说。

随着奥运场馆陆续开放并进入实战状态,近 600 名和 Matti 一样的联想奥运工程师已经集结完毕。他们都有都灵冬奥会和“好运北京”测试赛的丰富经验。其中,有 35 个竞赛场馆团队将近 280 人,非竞赛场馆 240 人,另外有 80 位技术专家将坐镇技术运营中心。

在已经开放的奥运村,联想共配备了将近 3000 台设备。39 名工程师分成 3 个班,每班 12 小时日夜值守监测,并及时解决运动员、代表以及工作人员在使用过程中遇到的各种问题。

尽管如此,联想并不敢有丝毫懈怠。据王磊介绍,根据以往奥运会的经验,在比赛开幕后 10 天左右,团队可能会出现倦怠期,高度紧张的精神容易懈怠。他最担心的就是在这时出问题。

为保持高昂的士气,坚持认真的工作态度,联想也制定了相应的措施。比如在开幕后 10 天左右,进行奥运门票抽奖,让大家有机会看比赛放松,以此激励工程师。同时,联想将在奥运进行期间开展评优活动,采取一系列措施力保“零故障”。

TD 手机随时看直播,根据开幕式人数配置网络,推出 25 类服务——

## 中国移动:力争通信服务“金牌”

本报记者 王 政

奥运会期间,用 TD—SCDMA(以下简称 TD)手机随时随地收看 7 套免费高清电视节目,其中包括中央电视台奥运频道的节目,在北京、上海等 37 个城市已经变成现实。

7 月 28 日,在中国移动发布采购带有手机电视功能 TD 终端的招标公告短短 20 余天后,第一款 TD 数字电视手机——宇龙酷派 6168,开始通过中国移动 8 个 TD 网络开通城市的下属分公司自有渠道销售。

满足用手机电视观看奥运比赛的需要,只是中国移动奥运通信保障工作的一项最新进展。为了保证国内外运动员和观众更加方便地使用手机,由中国移动设立的 80 台自助售卡机、72 台手机充电站已经遍布奥运场馆、新闻中心和奥运村,60 多名自助终端维修工程师也已全部上岗。

中国移动有关负责人表示,为实现提供“最

先进的技术、最丰富的业务、最周到的服务”的三项奥运承诺,在奥运会开幕前的最后几天里,中国移动正在组织对奥运主协办城市的网络质量进行全面检查。针对开闭幕式可能出现的突发任务量的大幅度增加的情况,中国移动已经对参加开闭幕式的人员总数进行了预估,根据这些数据做出合理的网络配置,并制定了各种应急预案。

为了让客户及时掌握奥运资讯,享受移动通信为奥运带来的新技术和新业务,中国移动面向奥组委、媒体和普通公众,推出了三大方向 25 类产品和服务。其中,除去针对 TD 用户推出的无线宽带上网、奥运手机电视、奥运视频点播、奥运快讯、奥运多媒体彩铃、手机对讲 POC 等 6 项奥运亮点业务外,还推出了多项奥运史上的“首次”,其中包括:奥运历史上首个手机官方网站、奥运历史上首个无线 INFO、奥运历史上首次推出照片即拍