# 全国政协十二届二次会议闭幕

## 习近平李克强张德江刘云山王岐山张高丽出席 俞正声主持

**据新华社电** 中国人民政治协商会议第十二届全国委员会第二次会议圆满完成各项议程后，12日上午在人民大会堂闭幕。会议号召，人民政协的各级组织、各参加单位和广大政协委员，更加紧密地团结在以习近平同志为总书记的中共中央周围，高举中国特色社会主义伟大旗帜，以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，全面贯彻落实中共十八大和十八届二中、三中全会精神，同心同德，扎实工作，为全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗。

全国政协主席俞正声主持闭幕会。全国政协副主席杜青林、令计划、韩启德、帕巴拉·格列朗杰、董建华、万钢、林文漪、罗富和、何厚铧、张庆黎、李海峰、苏荣、陈元、卢展工、周小川、王家瑞、王正伟、马飚、齐续春、陈晓光、马培华、刘晓峰、王钦敏在主席台前排就座。

习近平、李克强、张德江、刘云山、王岐山、张高丽等在主席台就座。

上午9时，闭幕会开始。

会议通过了政协第十二届全国委员会第二次会议关于常务委员会工作报告的决议、政协第十二届全国委员会提案委员会关于政协十二届二次会议提案审查情况的报告、政协第十二届全国委员会第二次会议政治决议。

俞正声在闭幕会上讲话。

出席闭幕会的领导同志还有：马凯、王沪宁、刘延东、刘奇葆、许其亮、孙春兰、孙政才、李建国、李源潮、汪洋、张春贤、范长龙、孟建柱、赵乐际、胡春华、栗战书、郭金龙、韩正、赵洪祝、杨晶、王胜俊、陈昌智、严隽琪、王晨、沈跃跃、吉炳轩、张平、向巴平措、艾力更·依明巴海、万鄂湘、张宝文、陈竺、常万全、杨洁篪、郭声琨、王勇、周强、曹建明等。

中共中央、国务院有关部门负责人列席闭幕会。各国驻华使节应邀旁听闭幕会。

大会在雄壮的国歌声中闭幕。

## 点击2014两会十个民生热词

**据新华社电** 2014年全国两会临近尾声。今年被称为中国全面深化改革的“元年”，历时11天的两会备受国内外舆论关注，77次在政府工作报告中出现的“改革”凸显了深化改革的主旋律。两会上，“三个‘最严’保‘舌尖上的安全’”“向污染宣战”“养老并轨”等十个民生热词，更是让全体人民看到了过上好日子的希望。

### 【热词一】三个“最严”保“舌尖上的安全”

政府工作报告提出，严守法规和标准，用最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责，坚决治理餐桌上的污染，切实保障“舌尖上的安全”。

代表委员和诸多网民都认为，三个“最严”，体现了中国政府治理食品安全的决心。

### 【热词二】向污染宣战

“我们要像对贫困宣战一样，坚决向污染宣战。”今年政府工作报告对于人民群众的“心肺之患”予以了坚定的承诺。

代表委员认为，向污染宣战，是对解决“硬骨头”问题立下的宣言书。在面对民生问题时，就必须坚决“宣战”、“应战”，体现政府的决心。建议政府、企业和社会各界共同发力，区域联防联治，强化监督问题，让治理雾霾的硬措施得以真落实，打赢大气污染防治的“攻坚战”。

### 【热词三】居住证制度

政府工作报告提出，对未落户的农业转移人口，建立居住证制度。

代表委员们认为，居住证制度将稳步推进城镇基本公共服务常住人口全覆盖，使农业转移人口和城镇居民共建共享城市现代文明。

### 【热词四】“失信者黑名单”

最高人民法院工作报告指出，去年人民法院建立失信被执行人名单制度，实行公开曝光；对7.2万名失信被执行人进行了信用惩戒，约20%的失信被执行人主动履行了义务。

代表委员们认为，建立“失信者黑名单”举措是加强社会诚信体系建设的强有力措施，对失信行为“出重拳、下猛药”，必将让失信行为无处藏身，使失信者寸步难行。

### 【热词五】落实带薪休假制度

今年的政府工作报告中明确要求，“落实带薪休假制度”。

全国政协常委、国家旅游局局长、全国假日办主任邵琪伟说，制度难以落实，与我国现在发展的阶段有关系，我们不要回避这个问题。第一步推进肯定是依法依规落实，有条件的企业如果没有落实，该补的工资要补。

### 【热词六】扩大民营资本投资领域

“在金融、石油、电力、铁路、电信、资源开发、公用事业等领域，向非国有资本推出一批投资项目。”政府工作报告中说。

代表委员们指出，激发民营资本活力，将为经济发展提供有力支撑，种种“利好”也要最终转化成老百姓看得见、摸得着的“蛋糕”。

### 【热词七】养老并轨

“双轨制”一直备受百姓诟病，涉及约4000万机关事业单位人员的养老并轨改革成为两会期间讨论焦点。政府工作报告中提出，建立统一的城乡居民基本养老保险制度，完善与职工养老保险的衔接办法，改革机关事业单位养老保险制度。

代表委员普遍认为，这体现了本届政府的解决民生问题的宏观治理新思路：增长与民生并重，效率与公平兼顾。

### 【热词八】公务员工资

中央八项规定以来，社会风气焕然一新，伴随着的还有公务员的“叫苦不迭”。两会期间公务员工资成为焦点话题，究竟该不该给公务员加薪？代表委员们展开了热烈讨论。

代表委员认为，堵住公务员灰色福利的漏洞和打开科学合理的加薪通道应并行不悖。公开透明是公务员涨工资的前提。要明确公务员的权责利，权力运行更要公开透明。

### 【热词九】“寒门”如何也能出“贵子”

今年两会上，“寒门”难出“贵子”问题引发关注。

在今年的政府工作报告中，“贫困地区农村学生上重点高校人数要再增长10%以上，使更多农家子弟有升学机会”的政策提法引发关注。

代表委员指出，这一承诺释放了教育公平的积极信号，表明政府将积极撬动“寒门难出贵子”问题。并建议从推进教育资源均衡分配入手，给寒门学子一个公平的教育起点。这还需要实现社会公平，保障寒门学子上学机会公平、就业过程公平。

### 【热词十】医患矛盾

南京护士被打、潮州医生被押游行……医患矛盾近年来日益突出，如何构建和谐的医患关系，更好地保卫医患双方的身心健康和家庭幸福，成为今年两会上代表委员不断追问的问题。

代表委员们认为，应当清理医院服务病人、治疗、用药方面“一切向钱看”的弊端，建立完善的医疗纠纷投诉平台，从法律和制度层面严惩医患暴力，完善第三方调解机制，帮助医患双方解决纠纷。

## 智能互动 极致体验

### ——创维服务更贴心

对于家电企业来说，每年的3·15国际消费者权益日都是一道坎。长期以来，家电产品售后服务是消费者投诉的重灾区，企业纷纷采取谨慎低调的态度，避免引火烧身，但这些明显偏离了3·15国际消费者权益日的初衷，不能给消费者带来实质性的便利。不同的是，作为国内家电企业的领导品牌，创维在今年3·15期间启动以“智能互动 极致体验”为主题的便民活动，开创服务新模式，让极致服务走进用户，感受未来家电服务的乐趣。

与以往家电企业的“提升服务”、“低价促销”等传统活动比较，此次创维重点推出了“智能互动”服务，即开通创维服务微信公众平台。至此，创维除了提供客服热线、在线客服、QQ客服外，目前又多了一条渠道，即微信客服。微信作为时下最热门的社交信息平台，其对服务行业带来的颠覆性变化开始显现，作为国内知名品牌，创维领衔服务潮流，上线微信公众平台，打造出零距离服务渠道。

据记者了解，创维服务微信公众平台采用表单式和点选式操作，确保每一位用户无论何时、何地均能以最便捷的方式向创维发送服务请求，了解服务状况。凡创维电视用户，关注创维服务微信公众平台，便可以直接进行在线报修，只需填写简单的用户信息即可完成登记。报修后会有客服人员电话确认，安排上门服务。有网友还试着选择“人工服务”，即刻收到回复信息“您好，欢迎您访问！请问有什么需要咨询？”选择“服务进度查询”，只需要输入联系电话，便可以获得实时服务信息。除此之外还有“安装维修预约”、“投诉与建议”、“收费标准”等信息。很多用户的心态已经从开始的“尝鲜”，逐步转变成为“依赖”。

一位从事多年家电服务的管理人员曾提到，家电售后服务之所以投诉率居高不下，很大程度上与服务不规范、收费不合理、维修态度差有直接关系。因此，有些企业虽然有堂皇的承诺，但坐等消费者上门的服务方式难以改变行业顽疾，只有行动起来、从用户角度出发，才能最终解决问题。长期以来，创维集团在致力于为广大消费者开发生产高品质产品的同时，也在努力为广大消费者打造更加极致的服务标准。

近日，创维于业内首家推出平板电视“45分钟高端体验式服务标准”，这是继创维制定“平板电视安装与维修服务技术规范”国家标准后，又一实实在在为消费者服务的创新成果。该标准从专业化的安装服务，到完美的功能体验服务，再到完善的家电保养服务，一切都是致力于为用户提供完美的服务体验和产品使用体验。

其标准的核心内容包括三个方面：一、安装服务：9次测量、定位，分23个步骤，共25分钟。二、体验服务：8次体验，共15分钟。三、保养服务：5分钟。在整个服务流程中，从进门前的问候，到安装前的开箱、安装过程中的打孔、安装后的定位与卫生清洁，再到增值产品、延保服务产品体验、保养相关常识介绍、服务满意评价和温馨告别等细节都进行了明确。同时还推出了移动硬盘、多功能挂架和无线键鼠等增值产品，既满足了用户对电视机各项功能的体验，又可以免去用户自行购买产品的麻烦。另外，延保服务也为用户彻底解决了后期的维修费用顾虑。

记者采访创维集团中国区域营销总部用户服务部总监尹占江时了解到，每年的消费者权益日主题活动，总能对消费市场的进步起到很大的推动作用。3·15不是企业提高服务质量的一个借口，更不是搞形式主义，而是实实在在回馈社会与消费者，从用户角度出发提供贴心服务。 **（起凡）**

广告