

中国1月增持美国债76亿

本报讯（记者 许超声）美国财政部昨公布数据显示,2012年1月中国所持有的美国国债总计11595亿美元,高于去年12月的11519亿美元,环比增76亿,至此,中国依然是美国的最大债权国。

据1月数据计算,美国通过发行国债向外国政府借得的每1美元中有超过2角3分来自中国。去年全年中国减持美国国债总计594亿美元,降幅达5.1%,为多年来少见。

1月持有美国国债量名列第二的还是日本,由上月的10582亿美元增至10790亿美元,增持208亿美元。第三为石油输出15国,总计的美国债持有量由上月的2587亿美元增至2588亿美元,增持1亿美元。

资讯速递

海外主要股市收盘指数

名称	3月15日	涨跌
道琼斯	13252.76	+58.66

今日人民币市场汇价

外币名称	中间价
100 美元	632.00 元
100 欧元	826.50 元

纽约商交所主要商品最新价

名称	最新价格	涨跌
黄金	1663.49 美元/盎司	+6.26
原油	105.54 美元/桶	+0.43

(数据截止时间:上午10时30分)

全国社保基金亮“家底”:总资产 8689 亿元 11年年均收益率达8.41%

据新华社北京3月15日电 记者15日从全国社会保障基金理事会获悉,截至2011年底,全国社保基金总资产达8689亿元,基金成立11年来,年均收益率为8.41%,比同期通胀率高出6个百分点。

全国社保基金理事会理事长戴相龙介绍,2011年,全国社保基金理事会动态调整资产配置和投资策略,总资产中,直接投资资产占58.03%;委托投资资产占41.97%。

截止到2011年底,全国社保基金各大类资产的实际比例分别为:固定收益占50.66%,股票资产占32.39%,实业投资占16.31%,现金

及等价物占0.64%。

戴相龙说,2011年,全国社保基金投资已实现收益431亿元,实现收益率5.58%;交易类资产当期公允价值变动额为-357亿元,全年基金投资收益74亿元,投资收益率0.85%。

戴相龙还说,全国社保基金于2003年6月开始投资股票,历年股票资产占全部资产的比例平均为19.22%,累计获得投资收益1326亿元,占全部投资收益的46%,累计投资收益率为364.5%,年化投资收益率达到18.61%,比全部基金累计平均收益率高出10个多百分点。

我国实际使用外资连续四月下滑

本报讯（记者 许超声）自去年11月以来,中国实际使用外资金额(FDI)已经连续四个月出现负增长。

商务部昨天公布的数据显示,2月份,我国实际使用外资金额77.26亿美元,同比下降0.90%。1-2月,FDI累计177.23亿美元,同比下降0.56%。这已是自去年11月以来,我国实际使用外资金额连续四个月出现负增长。

从我国实际使用外资金额结构来看,农、林、牧、渔业实际使用外资金额同比增长较快,达3.12亿美元,同比增长38.20%。同期,制造业和服务业FDI则出现下降,降幅分别为0.10%和3.51%。

从区域看,亚洲地区及美国对华投资保持上升势头。1-2月,亚洲十国和地区实际投入外资金额153.79亿美元,同比增长2.66%;美国实际投入外资金额5.25亿美元,同比增长0.87%,特别是在1月,美国对我国投资同比增长29.05%,一改此前数月下降的势头。

今年增发融资或超6000亿元

本报讯（记者 许超声）伴随今天交通银行A股再融资近300亿元方案的出台,据统计预计,今年上市公司增发融资需求超6000亿元。

今年以来A股在新股不停发行的同时,再融资同样紧锣密鼓。据统计,今年以来19家上市公司已实施

增发,再融资约430亿元。此外,67家上市公司的增发方案已获证监会发审委通过,预计募资的总规模达1350亿元;2010年以来,还有多达229家公司的增发方案获董事会或股东大会通过,等待审批实施,这些公司融资规模约4850亿元。如此相

加,今年上市公司A股再融资需求将超过6000亿元。

统计显示,今年再融资胃口最大的仍是金融服务行业上市公司,银行股和券商股计划融资的规模达1200亿元,几乎占A股再融资需求的五分之一。

2月本市CPI同比升3.9%

本报讯（记者 鲁哲）国家统计局上海调查总队昨天公布,今年2月份,本市居民消费价格总水平比去年同月上升3.9%。

从八大类看,食品类价格上升7.8%,烟酒类价格上升1.3%,衣着类价格上升7.5%,家庭设备用品及维修服务类价格上升6.1%,医疗保健和个人用品类价格下降0.5%,交通和通信类价格持平,娱乐教育文化用品及服务类价格下降2%,居住类价格上升4.2%。

今年1-2月份,本市居民消费价格总水平比去年同期上升4.4%。

交行敲定再融资方案

本报讯（记者 许超声）交行再融资方案昨天敲定。该行今天公告称,董事会审议了关于非公开发行A股、H股补充核心资本的决议,募资金额为566亿元,发行对象包括财

政部、社保基金等。

根据方案,交行本次拟向境内外特定投资者以定价方式发行A股和H股股票,其中发行A股股票65.42亿股,发行价格为4.55

元/股;发行H股股票58.35亿股,发行价格5.63港元/股,募集资金总额约人民币566亿元,扣除相关发行费用后全部用于补充核心资本。

据悉,该行本次再融资方案尚需提请股东大会审批,并报请银监会、证监会等监管机构核准。

力推家居专家服务承诺

服务升级 红星美凯龙引领中国家居百MALL时代

“新体验,新起点,全球家居百Mall时代”。3月16日,红星美凯龙最新广告片“百Mall时代篇”登陆国内各大电视台以及主流视频网站。作为中国家居业的领军品牌,红星美凯龙天津河东店的开业,意味着红星美凯龙已经成为家居流通业中率先迈入百店连锁的标杆式品牌。

百Mall时代,红星美凯龙以国际先进标准率先在业内推出服务全面升级举措,为消费者提供更贴心、更专业的服务。其全新提出的“家居专家服务承诺”力推在售前、售中、售后都给予消费者力所能及的关怀和体贴入微的解决方案,从而极大地引发了消费者的情感共鸣。

贴心服务:真诚感动顾客赢得好口碑

去年8月的一天,红星美凯龙香河商场门还没打开,门口就有位年过半百的阿姨在等候,脸上还洋溢着笑容。根据商场规定,在营业时间之前是不允许消费者进入商场的。可天气实在炎热,为消费者着想,工作人员马上邀请这位阿姨进来避暑并礼貌的递上了一杯水。

经过了解得知,郑阿姨的儿子由于腿伤不能亲自过来买家具,但新婚的日子马上到了,家里还没选好家具,所以阿姨一大早就为了给儿子选到满意的家具。由于不知道现在的年轻人的喜好,商场的品牌又很多,郑阿姨犯了难。

工作人员了解到情况后,马上来到阿姨身边当起了贴身导购。在了解到阿姨想为儿子挑选一套亮色的客厅家具和浅色的卧房套后,由于怕阿姨的腿脚不便,长时间走路会受不了,导购员杨然先去了几家备选商户那里拿来了宣传图册,让阿姨先坐着挑选,并耐心的介绍每家家具的特色及价位。

几经比较,郑阿姨选中了两家产品,杨然陪着阿姨到了展位,以了解实际的效果。期间杨然一直搀扶着阿姨,倒水、陪阿姨说话,足



足转了一天,郑阿姨终于挑选到了满意的家具。并确认了物流配送送货。

面对郑阿姨满意的笑容,导购员杨然欣慰的笑了。几个月后,郑阿姨的儿子亲自送来了喜糖,并表示对红星美凯龙的服务满意至极。

这样的案例并不是特例,在红星美凯龙遍布全国80个城市的100家Mall中,真诚服务、微笑服务,想用户之所想、急用户之所急的服务理念和坚持不懈的服务创新始终是红星美凯龙所坚持的。

家在外地的胡先生,在红星美凯龙长沙店买了很多家具。可是回家后,他发现部分家具与家里尺寸不符,不得不退货。风风火火的胡先生从外地往长沙赶,可是这时候已经时值下班。商场的客服人员获悉后,为了让顾客享受“一站式”的服务,客服人员先对胡先生的情况进行了了解,通过进一步和品牌的沟通,最终在胡先生到达后没多久,就与厂家达成了协

调建议。

在引领胡先生办完退货手续之后已经是八点多了,客服人员又亲自将胡先生一家送上车,胡先生和他的妻子当即对红星美凯龙的售后表示十分满意。前不久,胡先生和他的妻子又来到了红星美凯龙长沙商场选购家具。胡先生表示,他们之所以会再次选择红星美凯龙是因为它不仅仅是一个有品牌影响力的卖场,更是因为上次的退货事件让他们体会到了一流的售后服务,所以他坚信他们的选择没有错。

服务升级:让消费者全程无忧

“顾客满意度就是要实现顾客的需求价值,红星美凯龙的顾客满意度是全方位的360度服务。”正是秉持着这一朴素的想法,红星美凯龙在今年全新升级服务承诺。

据了解,红星美凯龙全新升级的“家居专

家服务承诺”颠覆传统服务模式,从售前、售中、售后各个环节给予消费者更贴心的人性化关怀,从而全面超越了消费者的服务需求。在“家居专家服务承诺”中,其中3项是红星美凯龙一直实施的核心服务,包括“30天无理由退货”、“致力倡导绿色环保”和“对售山产品负全责”,新增的6项包括:设计师免费咨询、家居顾问全程导购、送货安装调试、同城比价3倍退差、先行赔付和购物免费停车。这使得红星美凯龙的服务更贴心、细心、精心方向升级。

而新增的6项服务中不少是开行业之先河。据介绍,“设计师免费咨询”是指红星美凯龙设有家装、家居专业设计人员,可免费为顾客提供设计、预算、选材、施工及维修方面的咨询服务。同时,红星美凯龙商场设有专业导购人员,为顾客在选购商品时,提供免费全程导购服务,满足顾客一站式购物需求。在顾客购买商品后,红星美凯龙商场将提供准时送货、安装服务。

“我们希望做到的是,只要消费者到红星美凯龙购物,只要放心逛商场就可以了,其他的事情由我们来处理。”红星美凯龙表示。

业内人士认为,红星美凯龙的服务新举措,将给2012年的家居行业带来新气象,使消费者对家居商场有一个全新的认识,带动行业整体服务水平提升。

“对于中国家居流通企业而言,更需要以满足消费者需求为宗旨。红星美凯龙提出专家服务,针对家具产业链中的多个环节深入服务,相信这些举措对中国家具服务水平的提升能起到积极的促进作用。”中国家具协会理事长贾清光对此表示赞同。

红星美凯龙从创建之初就不断探索先进的服务体系,力求以服务粘住品牌,用服务吸引客户。事实上,这种服务升级是中国家居行业突破发展瓶颈的必经之路,也是百Mall时代的家居企业的核心竞争力。