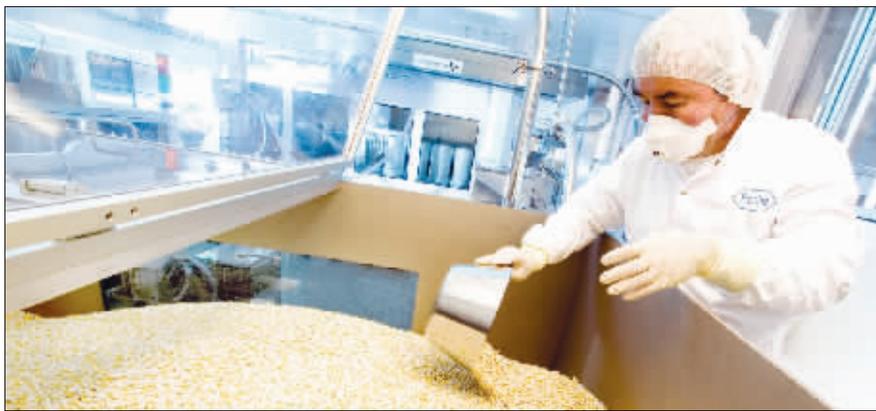


# 多名未成年人服药后跳楼甚至坠楼身亡

# 日禁止未成年人服达菲

日本厚生省 21 日发布紧急提示, 由于收到另外两例未成年人服用抗流感药物达菲后出现行为异常的报告, 原则上禁止年龄在 10 岁以上的未成年人服用达菲。

厚生省官员同时强调, 专家对上述症状进行研讨后, 就达菲和异常行为之间的因果关系得出了否定的结论, 所以现阶段达菲在安全性方面“还不需十分担心”。



瑞士巴塞尔市罗氏公司抗禽流感药物“达菲”生产厂

## 多名学生行为异常

日本厚生省指示达菲的进口商和经销商, 在药品的说明书上标明, 原则上禁止年龄在 10 岁以上的未成年人服用达菲。目前在日本销售的达菲产品有胶囊和糖浆颗粒剂两种。

厚生省最近接连收到两起有关未成年人服用达菲后出现怪异举动的报告。今年 2 月 7 日, 一名 12 岁男孩早晚各服用一次达菲后, 出现在翌日凌晨 2 点左右光脚走出家门等异常行为, 之后又从自家二楼跳下, 造成右膝骨折; 3 月 19 日, 同样是一名 12 岁男孩, 在服用达菲后, 深夜从自家二楼阳台跳下, 造成右脚跟骨折。

此前, 日本已经出现了几例未成年人服用达菲后出现异常反应的报告。今年 2

月份, 爱知县一名中学二年级女生和宫城县一名中学二年级男生服用达菲后, 翻越所住公寓的栏杆或防护墙, 最后坠楼身亡。

## 家长担忧药物安全

考虑到在迄今的几桩事例中, 十几岁的未成年人出现异常行为时父母难以阻止, 因此厚生劳动省专门针对这一年龄段的孩子提出了“原则上不使用”达菲的要求。而未满 10 岁的儿童因流感死亡的病例高于其他年龄段的患者, 厚生劳动省认为这部分儿童有时确有必要服用达菲, 因此未将他们列入禁用达菲的行列。

在 21 日早晨紧急举行的新闻发布会上, 日本厚生省官员黑川立夫(音译)说, 尽管没有证据表明达菲和上述异常举动之间存在因果关

系, 但是日本卫生部门认为有必要发出警告。

出席新闻发布会的进口和经销公司负责人上野干雄(音译)说, 公司现在仍然相信达菲的安全性, 但是鉴于已经出现几起意外事故, 公司将执行厚生省的有关规定。

禁令发布后, 不少日本家长对达菲的安全性感到担忧, 部分家长甚至希望彻底封杀达菲的销售和使用。

## 厂家仍然重申安全性

共同社援引专家的分析说, 日本厚生省的上述决定显得有些自相矛盾: 一方面发布安全警告, 要求 10 岁以上未成年人禁止服用达菲, 另一方面又坚持达菲的安全性。根据日本厚生省的统计, 截至 2006 年 10 月末, 日本全国共有 16 名未满 16 岁的少年在服用达菲后死亡, 另

外有 32 人出现异常行为。

美国食品和药物管理局则在去年 1 月建议, 全球已有上百例服用“达菲”后产生“异常举动”的病例报告, 医生应密切观察患者服药后是否会有反常现象。此外, 美药管局建议生产商瑞士罗氏公司在“达菲”的英文说明书中添加一项警告, 提醒患者注意“达菲”可能带来的不良反应。

日本厚生省的禁令发布后, 罗氏公司发表声明, 重申达菲的安全性。声明说, 大量的科学研究和统计数字都表明, 服用达菲和异常行为之间不存在“必然联系”。

目前全球已经有 4500 万人服用了达菲, 平均每 3.7 万人中有一人服药后出现不同程度的反常现象, 平均每 500 万人中有一人服药后死亡。

冯俊扬(新华社供本报特稿)

## 太“井井有条”扼杀创造力

人们通常认为, 如果能维持整洁, 办起事来一定更有效率。但美国哥伦比亚大学教授阿伯罕逊和统计学家弗里曼最近合写的新书《完美的混乱: 混乱的潜在利益》却称, 从家里到办公室, 从个人到企业到社会, 一定程度的混乱没什么不好, 反而是刻板的“井井有条”会增加成本、扼杀创造力。

例如, 美国波士顿近郊有一家名叫“新英格兰流动图书市场”的书店, 在这家书店里, 书籍的排列并不按内容分类, 而是将一整箱书堆放在同一个书架上。整个书店就这样堆满了没有分类的书籍与箱子。尽管杂乱无章, 但书店的年营业额却可以达到 1000 万美元。原来, 这家书店因为不需要雇用大量员工整理书店, 省下了大笔开支, 可以压低书本价格。另外, 店员也发觉, 顾客们其实很喜欢在杂乱的书籍丛林中自己寻宝, 因为这样可以发现一些平常不会注意到的有趣书籍。

该书指出, 维持办公桌整洁是要付出成本的。整理的时

间被省下来后, 可以拿来做决定或联络客户等更重要的事。此外, 在一张不是很整齐的桌子上, 重要的文件通常都会堆在最上面, 在需要的时候更容易被找到。调查结果证明, 认为自己桌子非常整齐的人, 比桌子不整齐的人, 多花了 36% 的时间找东西。

桌子混乱的另一个好处是可以带来意外的创意。在混乱的桌子上, 常有毫不相干的文件堆在一起, 有时可以发现意想不到的关联性, 激发人们的创意。有调查发现, 一个人的教育程度、薪水、经验愈高, 桌子就愈混乱。

该书还提醒公司在制定企业策略时, 最好也留下一些混乱的空间, 让公司可随时随地市场变化做出调整。

创意在一个太有秩序太有规律的环境下, 很难被激发出来。微软的软件设计师过去都会定期开会讨论新想法。但新任技术长席席上任后, 改为随时随地利用大家面对面的时间讨论、激发新的想法, 随时抓住转瞬即逝的创意。综合

## 为何老觉得星期一更累?

新华社电 德国汉堡“耳目”市场研究所最近的一个问卷调查表明, 近 80% 的德国人星期一早晨起床后情绪低落。为什么会这样呢?

德国雷根斯堡大学附属医院睡眠医学中心主任于尔根·楚尔莱认为, 原因不在星期一早上, 而在星期天夜里。人们在星期天就开始为星期一的烦恼担心了: 起床、上司、干活。人们思前想后, 无法安然入睡。

楚尔莱建议, 抑制星期一沮丧的一个重要手段就是在星期日晚上千万别太早上床, 而要晚一点。因为“这样上床时会感觉比较困, 您就可以更

好地休息”。

畅销书《幸福公式》的作者斯特凡·克萊因则认为, 人们在周一早上情绪低落, 这种感觉与囚犯的心态类似。克萊因说: “在星期一, 我们在享受了两天自由后突然又得约束自己。”他认为, 令人高度紧张的是被他人指使的感觉, “长期有这种感觉会让人生病。没有什么比能自由支配时间更幸福了”。

汉堡的研究者找到的另一个原因是“上司”。实验科学社会研究协会进行的一项调查表明, 42% 的女性和 36% 的男性在一周的工作开始时感到上司让自己精神紧张。



## 强大技术支撑成就 10086

高层向笔者透露, 在 1999 年使用华为呼叫中心产品之前, 江苏移动就已全盘考虑了用户的需要。

为了节省用户时间, 系统涵盖了营业前台的全部办理能力, 还针对性地推出基于短消息、EMAIL、传真等服务。

为了服务的专业化和个性化, 系统可以识别客户手机号码的品牌, 并针对不同需求, 设置不同的语音引导流程, 后台的客户服务人员还可通过系统分析用户的消费习惯。

为了提高投诉的处理速度和处理的流程, 系统建立了闭环的处理流程, ……

这一切, 都是从这个系统未“出世”前就筹划好的。在 2006 年底中国移动进行的系统服务质量检测中, 江苏移动客服系统的在 15 秒内基本完成呼叫的接入处理, 处于业界前茅。

**1860 成功升级**

除了系统诞生的情形, 2006 年 1860 成功升级的情

形, 也让华为的技术人员历历在目。

当年, 根据信产部下发的《电信网编码规划》, 中国移动集团原客服热线 1860/1861, 需从 6 月 18 日起合并为 10086。中国移动集团公司 1 月份下发了“需求文档”, 并给江苏移动下达了目标: 4 月份必须升级成功。

只有不到 4 个月的时间, 时间非常紧张。

为了确保升级成功, 江苏移动和华为公司成立了“10086 改号联合项目组”, 从改号测试环境的搭建、自动语音的规划录制及加载、业务流程的制作修改及测试、业务座席的升级准备到最终上线, 项目加班加点, 克服了时间紧、升级难度大、版本跨度大等一系列困难, 按时高质完成了改号任务。

4 月 5 日及 4 月 13 日, 江苏移动全省 1861/1860 业务不中断平滑升级到 10086, 并实

现了新的 10086 业务功能, 有效提升了客户满意度。

**强力后盾支持 服务才能一路领先**

客服系统的建设是一个非常复杂的系统工程, 不仅需要业务精深的理解, 还要在设备支撑上具备全面水平, 成功与否, 看的就是移动和华为的实力。

华为公司持续的产品研发投入和经验积累, 确保了产品的高质量和先进性。华为人还说, 回首成功, 一个重要的原因, 是几年来他们目睹了中国移动对客服的高要求, 这一要求也融入到华为人血液中了。“只有这样, 才能快速转换成成功的产品。”

同时, 华为进行了服务模式的改革和创新, 为江苏移动提供端到端的客户服务解决方案, 这些保证了江苏移动客服系统在业界的领先优势。



## 美欲用激光阻止小行星撞地球

为了防止小行星撞地球灾难的发生, 美国科学家日前称, 他们已经设想出了一个最可行的方法: 用激光将杀手小行星推离危险轨道。

阿拉巴马州大学激光科学和工程系教授理查德·福克称, 他们的激光偏移“杀手小行星”有着明显的优点。激光的优点之一, 是能够在长距离中保持焦距, 从而可以寻找和研究更远距离的小行星。目前大多数天文台都是通过雷达来研究小行星的特性和轨道, 如果使用激光科技, 却可以研究比现在距离远 10 倍的小行星, 从而能尽早发现“杀手小行星”。

福克还称, 科学家同样可以使用激光来偏移小行星的轨道, 如果将短脉冲激光聚焦到小行星上 1 厘米大小的地方, 激光波就可以不断地摧毁和雾化小行星上的物质, 以每

秒 10 公里的速度将这些碎粉末喷射出去, 从而起到了“推进器”的作用, 将小行星慢慢推到偏离地球的安全轨道中。

福克说, 为了尽可能早地探测出那些“杀手小行星”, 科学家可以向太空发射出 8 艘“激光”太空船, 充当“地球守护者”。这些太空船上都装备着激光, 它们将在不同地区的小行星带巡逻, 一旦发现“杀手小行星”存在, 那么“激光太空船”将驶到距小行星几公里远的地方, 向小行星发射激光。每道激光只需 25 千瓦到 40 千瓦的功率, 就能在几个月时间中将小行星推离危险轨道。

福克的研究得到了美国军方的资助, 他说科学家们大约需要 20 年时间, 才能打造出可以偏移小行星的激光设备。沈志真

## 主动营销 迈向优秀 上海大众启动“E计划”

3月15日, 上海大众正式宣布启动“E计划”。所谓的“E计划”, 即超越自我(Exceed)、迈向优秀(Excelent)、追求效率(Efficiency)、与消费者共享(Each&all)的组合营销行动。

本次行动中, 普桑主打常规家用新“锦畅”和新旅行轿两款。其中, “锦畅”的标准配置接近 06 款的豪华型, 在价格上则较 06 款豪华型下调 1 万元, 并且赠送 1000 元油卡和 2000 元的服务保养费用, 目前市场指导价为 7.98 万元。桑塔纳 3000 在

本次行动中全面执行的新价格体系调整力度最大, 全系列车型降幅达到 1.1 万, 特别是其最低售价拉至 9.78 万。对于正逐步热销的途安, 上海大众对目前市场需求集中的 1.8T 车型进行了价格体系的优化, 各车型价格均下调 1 万元, 至此, 途安 1.8T 首次跌破 20 万元大关。而上市以来一直热销的 POLO 劲情劲取在本次的“E计划”中亦有动作, POLO 劲情各款车型均有 3000 元的价格优惠, POLO 劲取各款车型均有 2800 元的价格优惠。

在 4 月 30 日之前购买

PASSAT 领取各车型的, 均可享受上海大众提供的六万公里全程免费专业常规保养的“用车无忧”服务; 购买 2.0L 和 1.8T PASSAT 领取的用户还可以获赠卫星导航器, 享受到超值的“行路无忧”服务; 针对 1.8T 车型还特别提供了价值 8000 元的“一路平安”保险补贴。尤其要指出的是, PASSAT 领取 1.8T 手动舒适型在江苏地区的最终用户价首次低于 20 万元, 降到惊人的 19.98 万。

对此, 上海大众总经理陈志鑫表示, 迈向优秀“E计划”是上海大众对消费者需求的及时响应, 也是上海大众企业综合竞争力提升后的正常市场行为, 更是上海大众营销模式积极转变的一个信号。

亚洲最大的客车生产基地, 中国客车领军企业 宇通客车

**宇通耐用 盈利保证**

车型多样, 配置齐全, 性能稳定, 交货快

**ZK6859H**  
发动机型号: YC4G180-20 座位数: 33+1

**ZK6116H**  
发动机型号: YC6G270-20 座位数: 47+1

**ZK6100H**  
发动机型号: YC6J230-20 座位数: 45+1

宇通客车客户服务热线(24小时电话、手机均可拨打): 400-659-6666