

# 2017,中国将带给世界更多温暖

新华社记者 郑汉根

2016年已离我们而去,这一年诸多“变”和“乱”所激起的波澜却仍在扩散。世界经济依旧态势低迷,“逆全球化”暗流涌动,保护主义抬头,恐怖主义继续肆虐,种种情形让人担忧,也带来了阵阵“冷”意。

新的一年,中国将延续过去一年的稳健步伐,继续壮大自身发展。与此同时,在国际舞台上,中国将持续释放更多的温暖,为世界和平与发展事业展现大国担当。

当前世界经济需要更加强劲的复苏动力,中国角色也越发引人注目。2016年,中国为世界经济开出了具有东方智

慧底蕴的“药方”,新的一年,中国将进一步精心“把脉”,继续积极参与世界经济更深层的“调理”。

2017年,中国将要举办两场重要主场外交活动,“一带一路”国际合作高峰论坛和金砖国家领导人第九次会晤。国际社会期待,中国发挥强有力引领作用,为世界带来更大信心,为提振世界经济注入更强动力。

“一带一路”倡议提出三年多来,已有100多个国家和国际组织积极参与和支持,成为推动世界经济发展最令人瞩目的倡议。“一带一路”国际合作高峰论坛的举行,将成为一个全新的起点,给世

界带来更多红利。作为金砖国家主席国,中国今年将致力于引导金砖各国提振发展信心,使金砖国家发展更加稳健,打造具有国际影响力的南南合作重要平台。

中国智慧的影响力在持续展现。2016年二十国集团(G20)杭州峰会上,中国作为轮值主席国提出的创新、结构性改革等诸多议题,将被德国继续作为今年G20汉堡峰会上的重要议题;对于保护主义抬头、区域合作碎片化等趋势,中国在新的一年里,仍将通过各种多边平台,提出支持全球经济一体化的中国方案,倡导全球经济更加开放、包容发展。

战乱和贫困、疾病和灾害,当今世界仍有不少国家的民众生活在苦难之中。中国人自古有着悲天悯人的情怀。新的一年里,中国将一如既往以实际行动,积极参与叙利亚、南苏丹等战乱地区的和平进程斡旋,在救灾纾困、送医送药等方面贡献力量所能及的力量。

世界大同,天下一家。无论2017年有多少“黑天鹅”飞起,无论新的一年国际形势还有多少变化让人忧心,可以肯定的是,中国将坚守初心,努力让2017年世界少一份冷漠,多一份温暖,少一些无助,多一些希望。

(新华社北京1月4日电)

## 食药监总局通告7批次食品不合格 多数在网购渠道销售

据国家食品药品监督管理总局消息

食药监总局近期组织抽检炒货食品及坚果制品、酒类、食糖、调味品、饮料、速冻食品6类食品500批次样品,不合格样品7批次。

根据食品安全国家标准,个别项目不合格,其产品即判定为不合格产品。根据食药监总局通告,不合格产品情况如下:

京东(网站)自营在其网站销售的

标称安徽省憨豆熊电子商务有限公司生产的巴旦木(烘炒类)

忠来食品旗舰店在天猫(网站)商城销售的

标称香港忠来食品集团有限公司监制、南京忠来果品食杂有限公司分装的单晶冰糖(单晶体冰糖)

天猫(网站)超市在其网站销售的

标称上海裕田农业科技有限公司生产的黄冰糖

声耀食品官方旗舰店在京东(网站)销售的

标称南昌市正味贸易有限公司生产的白糖

广西百色甘化股份有限公司销售的

标称广西百色甘化股份有限公司生产的2批次白砂糖

北京世纪卓越信息技术有限公司在亚马逊(网站)销售的

标称亳州市皖品酒厂生产的“龍韵貢酒(3年)”

(新华社发(大图制图))

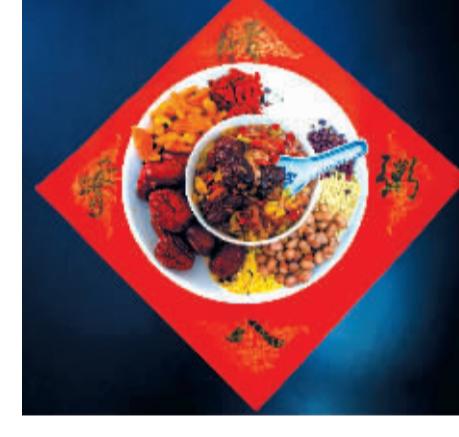
## 喜迎“腊八”



1月4日,河南省开封市群英幼儿园的老师为孩子们讲解熬制腊八粥的食材。



1月4日,江苏省镇江市金山街道迎江路中心社区居民(左)在向外国留学生介绍腊八习俗。



(本栏文图均据新华社)



1月4日,内蒙古呼和浩特市玉泉区清泉街社区志愿者为社区居民盛腊八粥。



1月4日,安徽合肥市芙蓉社区一爱心餐饮企业工作人员在给环卫工人盛腊八粥。

## 中国标准动车组获颁许可证

将可上线商业运营

据新华社北京1月4日电(樊曦任可馨)记者4日从国家铁路局了解到,由我国自行设计研制、拥有全面自主知识产权的中国标准动车组已获颁型号合格证和制造许可证。这标志着中国标准动车组具备了大规模生产许可条件和上线商业运营资格。

中国标准动车组是指形成中国标准体系的动车组。其采用的重要标准涵盖了动车组基础通用、车体、走行装置、司机室布置及设备、牵引电气、制动及供风、列车网络标准,运用维修等全部13个大的方面,其中大量采用了国家标准、行业标准、中国铁路总公司企业标准,以及专门为国标动车组制定的一批技术标准。

两列中国标准动车组是由中车长春轨道客车股份有限公司制造的“金凤凰”CR400BF和由中车青岛四方机车

车辆股份有限公司生产的“蓝海豚”CR400AF。自2015年6月下线以来,中国标准动车组先后完成了整车型式试验、科学实验、空载运行、模拟载荷运行等试验考核工作,试验考核指标全部符合标准规范和运用要求,标志着中国标准动车组具备了大规模生产许可条件和上线商业运营资格。

国家铁路局有关负责人表示,国家铁路局经过一年多的准备,发挥政府部门在推动技术创新、服务企业方面的协调指导和促进作用,深入研发和试验现场,靠前了解情况,积极参与安全验证、技术评审,提前为许可申请做好咨询服务,并开通绿色通道,及时按照规定程序和许可条件完成了审查工作。



联合国新秘书长古特雷斯上任 1月3日,在位于纽约的联合国总部,联合国秘书长古特雷斯向联合国工作人员讲话。当日是联合国第九任秘书长安东尼奥·古特雷斯就任后在纽约联合国总部开始工作的第一天。

## 土耳其再次延长紧急状态3个月

土耳其大国民议会当地时间1月3日晚

通过政府提交的再次延长国家紧急状态3个月的提议

将目前实施的紧急状态自1月19日起延长3个月

这是土耳其第二次延长紧急状态

2016年10月3日 土耳其副总理努曼·库尔图尔穆什宣布 土耳其实施的紧急状态自2016年10月19日起延长3个月至2017年1月19日

(新华社发(大图制图))

## 关于开展金融保险行业服务质量调查活动的公告

### (二)金融行业明察暗访的结果

本次活动,消协工作人员共调查各类金融服务网点98个,按照事前设计的《金融服务质量调查表》72项内容,即文明服务情况、服务效率。

经营范围、安全保卫情况,是否提供验钞设备、卫生状况收费情况等进行深入调查,并将实际调查情况进行了登记,这次调查本着为消费者服务,提高金融服务的质量的宗旨、客观、公正、详实,全面地对各金融服务网点的日常经营服务情况进行暗访。

**1.文明服务情况。**当前在创建省级文明城市的同时,积极创建精神文明是全社会的共识。日前,各级政府、职能部门、商业服务窗口都把文明服务建设放到了重要位置。在这次检查中,我们发现一些金融服务部门,视文明服务为行业的生命,想方设法把服务搞好,让消费者放心,满意地接受服务,如银行、邮政银行、建行在被调查的对象中,有50%以上的消费者称赞他们服务得好,乐意接受他们的服务。他们共同特点主要表现在热情待人、主动帮人、真情感人、微笑迎送人,给消费者一种温馨的感受。同时,在这次调查中也存在着不和谐的情况,如农行有近5%的受访者认为其服务效率欠佳,个别有官商作风,敬业精神不强。中行有个别营业厅的个别营业员服务态度欠佳,和消费者吵架现象。

**2.服务质量。**暗访服务效率,主要检查金融服务部门是否遵守职业道德,是否真心实意地为消费者排忧解难,是否热情积极,及时地为消费者服务。主要从两个方面调查:一是存款时间;二是兑换零(整)钱的情况。不少消费者反映几个行的整体效率不太高,办事效率低,让消费者等的时间太长。

**3.安全情况。**《中华人民共和国消费者权益保护法》规定:“消费者在购买商品和接受服务享有人身财产不受侵害的权利”。金融服务涉及大量的现金,安全保卫工作显得尤为重要。这次调查,我们着重察看是否有保安人员,是否设定一米线等

安全设施。调查结果是几个行基本都具备。

**4.是否设有验钞设备。**目前,市场上存在着大量的假币,金融服务部门在收存款时检验假货币是一项重要责任。消费者取整时时常受到假币侵害,作为金融服务部门,是否为消费者提供验钞设备是衡量金融服务的重要标志。在这次调查中,我市基本上各个行都没有提供验钞设备。但消费者在支取现钞时,发现有假钞。

案例:“先取再存”,为有40元。“薄薄一张存款证明,居然要收50元,成本真的有那么高吗?”出国旅游本是一件高兴事,消费者王先生却因为存款证明被破坏了心情。在办理签证时,他被告知需要开出来一张5万元的存款证明,但他却发现

不同银行收费竟然差距甚大。

“您如果持有的是普通卡,那每张存款证明需要收取50元手续费。”某国有大型银行网点的工作人员告诉王先生由于工资卡正是这家银行发放的,王先生收入的“大头”自然在这张卡里。但是,同样开具5万元的存款证明,在商业银行的收费则变成10元。最终,王先生采取了“先取款再转账”的办法,在收费较低的银行新开立账户,并转存5万元,再开取存款证明。“虽然取钱存钱耗了点时间,但是省下40元,也算值了。”

我们在调查每家银行客服和营业网点了解到,存款证明费用大部分银行收费标准为每份20元,如建行、中行、中原银行的收费标准为20元一份,工行的客服人员则表示,存款证明收费标准为50元一份。

在这项业务上,银行并没有付出多少成本,也没有什么技术含量,却收取如此高的手续费,消费者意见大。

目前,银行业确实存在一定的相对垄断,这导致银行在消费者的博弈当中,银行就会处在相对主导性的一方。一些银行在一些服务收费上存在消费者在服务价格上缺乏话语权。

总之,这次金融行业服务质量调查工作,贯彻了《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定,澄清了我市目前金融服务的基本情况,涌现出了一批诚实守信,管理规范,文明经营,受消费者欢迎的优质服务单位如工行、建行、邮政银行、中行,同时也暴露了一批管理混

乱,效率低下,官商作风,对消费者不负责任的后进单位。调查中发现,消费者在办卡、挂失、出具证明和年费收费上,对相同的服务项目,不同的银行存在着不同收费标准,希望有关部门引起重视,规范解决。

希望各有关金融部门,增强对消费者服务的责任,宣传金融服务的有关政策和各种收费标准,严格按照金融政策办事,做消费者欢迎的银行。

### 二、保险行业调查情况

在对保险行业的调查中,本着为消费者服务、提高保险行业服务质量的原则,客观、公正、全面地对保险服务网点的日常经营服务情况进行了暗访。

在这次检查中,我们发现一些保险服务部门视文明服务为行业的生命,想尽一切办法把服务质量搞上去,让消费者带来诸多不便。业务办理方面,投保容易理赔难,消费者在办理保险时,业务员都非常积极主动,甚至上门服务,手续也非常简单,而理赔时手续繁琐,消费者经多次交涉和催促才能拿到理赔款。

人员混杂,业务不精,很多公司的业务员都是临时招聘,经短期培训后就上岗开展业务,对业务一知半解。消费者在办理保险时才知道,甚至有些业务员还误导消费者,不开正式发票,只出临时收条。很多消费者理赔时,未能见到正式发票。消费者找业务员索赔时,有些早已辞职不干,无处查找。有些业务员在岗,但正式发票早已不知去向,给消费者理赔带来了很多麻烦。宣传不到位、不真实,

消费者在投保时很多都是听业务员讲解后才选择险种,业务员在介绍险种和条款时添枝加叶,对免费条款不进行介绍,让消费者对一些保险种类、保险条款一知半解,不明确理赔范围,如消费者说,我在某保险公司投保时,投保员骗我,说是一年险种,我很气愤。误导消费者,给消费者造成理赔困难。

**3.统一着装情况。**统一着装佩戴工作牌,反映一个单位精神面貌和规范管理程度,这次检查中发现着装和佩戴工作牌都比较规范。

**4.其他。**在这次检查中,发现保险行业存在不少问题,窗口服务方面:排队时间长,排队秩序混乱,也没有人做引导,给消费者带来诸多不便。业务办理方面,投保容易理赔难,消费者在办理保险时,业务员都非常积极主动,甚至上门服务,手续也非常简单,而理赔时手续繁琐,消费者经多次交涉和催促才能拿到理赔款。

(一)保险行业问卷调查的结果

**1.服务质量好的前三名:**中国人寿保险公司2658份,占总数的81.13%;中国财险保险公司2598份,占总数的80.01%;太平洋保险公司2546份,占总数的72.12%。

**(二)保险行业明察暗访的结果**

**1.服务效率。**对服务效率的暗访,主

要是检查保险服务部门是否遵守职业道德,是否真心实意地为消费者排忧解难,是否热情、积极、及时地为消费者服务。对中国人寿保险公司调查中,50%以上的消费者称赞他们服务得好,乐意接受他们的服务。他们共同的特点主要表现在:真诚地对待消费者,文明服务,微笑迎送客人,给消费者一种温馨的感受。

**2.卫生状况。**卫生状况的好坏,也反映了该单位的文化素质水平、管理水平和精神面貌。调查结果分好、较好、一般三个档次,经综合评定,好的单位是中国人寿、中国财险、太平洋保险。

**3.统一着装情况。**统一着装精神面貌和管理水平。在这次检查中发现,几个保险单位统一着装和佩戴工作牌都不规范,着装和佩戴工作牌不统一,混乱无序。

**4.其他。**在这次检查中,发现保险行业存在不少问题,窗口服务方面:排队时间长,排队秩序混乱,也没有人做引导,给消费者带来诸多不便。业务办理方面,投保容易理赔难,消费者在办理保险时,业务员都非常积极主动,甚至上门服务,手续也非常简单,而理赔时手续繁琐,消费者经多次交涉和催促才能拿到理赔款。人员混杂,业务不精,很多公司的业务员都是临时招聘,经短期培训后就上岗开展业务,对业务一知半解。消费者在办理保险时才知道,甚至有些业务员还误导消费者,不开正式发票,只出临时收条。很多消费者理赔时,未能见到正式发票。消费者找业务员索赔时,有些早已辞职不干,无处查找。有些业务员在岗,但正式发票早已不知去向,给消费者理赔带来了很多麻烦。宣传不到位、不真实,

消费者在投保时很多都是听业务员讲解后才选择险种,业务员在介绍险种和条款时添枝加叶,对免费条款不进行介绍,让消费者对一些保险种类、保险条款一知半解,不明确理赔范围,如消费者说,我在某保险公司投保时,投保员骗我,说是一年险种,我很气愤。误导消费者,给消费者造成理赔困难。

周口市消费者协会

2017年1月3日