

习近平出席G20第十次峰会并发表重要讲话

中国有能力保持经济中高速增长

习近平分别与俄、美两国领导人会谈

据新华社安塔利亚11月15日电 国家主席习近平15日在土耳其安塔利亚会见俄罗斯总统普京。

习近平指出，今年以来，中俄两国在广泛领域开展密切合作，推动中俄全面战略协作伙伴关系深入向前发展，取得一批可喜成果。希望中俄双方在新的一年里继续加强合作，坚定维护第二次世界大战胜利成果和以联合国为核心的国际秩序，推动现行国际秩序朝着更加公正合理方向发展。中俄两国经济互补性强，贸易潜力巨大，双方要共同努力提高贸易水平，同时积极开拓金融、保险、远东开发等合作。我们愿同俄方共同努力，加快落实丝绸之路经济带建设同欧亚经济联盟对接合作。

习近平指出，中俄在二十国集团框架内保持密切合作。中国将主办2016年二十国集团领导人峰会，希望推动各方共同构建创新、活力、联动、包容的世界经济。

普京表示，俄中两国各领域保持密切交往，双方要积极推动深化贸易、能源、核能、化工、高科技、金融、地方、人文等交流合作。俄方支持欧亚经济联盟同中方的丝绸之路经济带建设对接。

据新华社安塔利亚11月16日电 16日，国家主席习近平在土耳其安塔利亚出席二十国集团领导人第十次峰会期间，同美国总统奥巴马进行会谈。奥巴马表示，期待明年赴中国杭州出席二十国集团领导人峰会，美方愿同中方密切配合，确保峰会取得成功。

APEC预计今年成员整体经济增长略有下滑

据新华社马尼拉11月16日电 亚太经合组织(APEC)秘书处16日说，APEC成员2015年经济增长预计达3.1%，略低于2014年的3.4%。

APEC秘书处政策支持组主任丹尼斯·休当日介绍说，2015年上半年APEC成员经济贸易规模有所萎缩，但预计将在2016年缓慢恢复。

“这反映了世界经济复苏缓慢的现实，”休说。APEC秘书处预计，2016年APEC成员经济增速将恢复到3.4%的水平。休还说，APEC贸易复苏将依赖于地区外的需求以及更多进口，特别是发展中经济体的表现。此外，中国的经济表现以及美国的货币政策也将对地区的贸易表现产生影响。

土耳其挫败巴黎恐袭式阴谋

新华社电 土耳其政府消息人士15日说，土耳其警方逮捕了5名企图在该国境内发动大规模袭击的犯罪嫌疑人。这些人可能计划在巴黎系列恐怖袭击发生当天对土耳其最大城市伊斯坦布尔发动类似袭击。

据这名消息人士的说法，上述5名犯罪嫌疑人13日在伊斯坦布尔被警方逮捕，其中一人据信是极端组织“伊斯兰国”叙利亚分支的高级头目。目前，土耳其警方正在调查这起阴谋是否与巴黎恐袭事件存在关联。

这名消息人士说：“我们认为，他们计划在巴黎恐袭发生当天在伊斯坦布尔发动袭击。初步调查显示，我们挫败了一起大规模袭击阴谋。”

被捕5人中，其中一人名为艾因·莱斯利·戴维斯，据信是“伊斯兰国”叙利亚分支的高级头目。

土耳其政府一名高官说，“伊斯兰国”武装人员近期在土耳其活动越来越频繁，安全部队正加强警戒，严防防范。这名官员说：“此前，来自‘伊斯兰国’的威胁和袭击大约每6至7个月发生一次，现在每一两个月就会有一次。”

新华社安塔利亚11月15日电 15日，二十国集团领导人第十次峰会在土耳其安塔利亚举行。国家主席习近平出席并发表题为《创新增长路径 共享发展成果》的重要讲话，强调二十国集团要加强宏观经济政策沟通和协调，推动改革创新，构建开放型世界经济，落实2030年可持续发展议程。

峰会开始前，习近平同其他与会领导人依次抵达，受到土耳其总统埃尔多安的迎接。

当地时间下午4时30分，会议开始。埃尔多安主持。与会领导人首先起立，为巴黎系列恐怖袭击事件的遇难者默哀。本次峰会主题是“共同行动以实现包容和稳健增长”。与会领导人围绕世界经济形势、全面增长战略、就业和投资等议题发表看法。

习近平在讲话中指出，二十国集团的任务是促进世界经济增长。二十国集团既要治标以求眼下稳增长，又要治本以谋长远添动力；既要落实好以往成果，又要凝聚新的共识；既要采取国内措施、做好自己的事，又要精诚合作、共同应对挑战。

习近平提出以下几点建议。第一，加强宏观经济政策沟通和协调，形成政策和行动合力。第二，推动改革创新，增强世界经济中长期增长潜力。第三，构建开放型世界经济，激发国际贸易和投资活力。第四，落实2030年可持续发展议程，为公平包容发展注入强劲动力。

习近平强调，中国有信心、有能力保持经济中高速增长。中国在世界经济最困难的时刻，承担了拉动增长的重任。今年中国经济

预计实现7%左右增长，仍将占世界经济增量的约三分之一，仍是世界经济重要动力源。未来5年，中国将按照创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，着力实施创新驱动发展战略，坚持新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化同步发展；坚持绿色低碳发展，改善环境质量；坚持深度融入全球经济，落实“一带一路”倡议；坚持全面保障和改善民生，使发展成果更多更公平惠及全体人民。

习近平指出，国际货币基金组织特别提款权审查报告指出人民币满足“可自由使用”标准，建议纳入特别提款权货币篮子。中方对此表示欢迎，认为这将有利于提高特别提款权的代表性和吸引力，也将有利于完善国际货币体系，维护全球金融稳定。中方

期待本月底国际货币基金组织执董会讨论取得积极成果。

与会各领导人表示，各方要加强宏观政策协调，应对全球经济增长动力不足问题。要解决不平衡问题，完善社保体系，增强中低收入人群购买力。要加强国际金融监管，加快国际金融机构改革。鼓励发展中国家融入全球经济治理，发掘非洲国家潜力，加强在基础设施建设领域的合作。各成员要在《联合国气候变化框架公约》下开展磋商，制定合理、平衡、可持续的方案，共同应对气候变化问题。国际社会要团结合作，共同打击恐怖主义。

会议还讨论了发展、气候变化、反恐、欧洲难民危机等问题。汪洋等参加有关活动。

习近平出席G20峰会第二阶段会议并发表讲话

明年峰会将在杭州举行

新华社安塔利亚11月16日电 二十国集团领导人第十次峰会16日继续在土耳其安塔利亚举行。国家主席习近平出席并发表讲话，宣布中国将主办2016年二十国集团领导人峰会，介绍明年峰会总体思路和设想。

习近平指出，中国将于明年9月4日至5日在杭州举办二十国集团领导人第十一次峰会。基于当前形势和各方期待，中方把2016年峰会主题确定为“构建创新、活力、联动、包容的世界经济”。中方将从创新增长

方式、完善全球经济金融治理、促进国际贸易和投资、推动包容联动式发展等4个重点领域进行峰会筹备工作。

习近平强调，二十国集团是每个成员的二十国集团。中方将保持开放、透明、包容姿态，同各成员加强沟通和协调，共同把二十国集团维护好、建设好、发展好。相信2016年峰会将呈现历史和现实交汇的独特韵味。

与会领导人对中方主办2016年二十国集

团领导人峰会表示支持，一致同意中方提出的会议主题和筹备重点。与会领导人就国际货币基金组织改革、税收、反腐败、国际贸易和能源等议题交换了意见，呼吁尽快落实国际货币基金组织改革方案。

关于国际货币基金组织改革，习近平强调，国际货币基金组织改革目标是提高新兴市场国家和发展中国家代表性和发言权。中方欢迎国际货币基金组织近日报告关于将人民币纳入特别提款权货币篮子的建议。

关于反腐败，习近平强调，中国坚持有腐必反、有贪必肃，以零容忍态度惩治腐败，加强反腐败国际合作。中方支持二十国集团加强国际追逃追赃务实合作。

当天，峰会闭幕，发表了《二十国集团安塔利亚峰会公报》和《二十国集团安塔利亚峰会关于反恐问题的声明》。

汪洋、周小川等分别参加有关活动。

■聚焦巴黎袭击事件



巴黎恐袭凶手：他们是谁？

16日，布鲁塞尔发现疑似炸弹物。据法国警方最新调查，实施13日晚巴黎系列恐怖袭击的8名恐怖分子中，至少3人是法国公民，其中包括一名土生土长的巴黎人，还有一对亲兄弟；至少一人可能以难民身份进入欧洲，有人可能在叙利亚受过训，是回流的“圣战分子”。这8人中，7人已经在袭击中毙命，另外一人在逃。

断指穆斯塔法伊

奥马尔·伊斯梅尔·穆斯塔法伊是法国警方认定的第一个恐怖分子。他有一根手指残缺，警方根据在巴塔克兰剧院袭击现场找到的尸首，确认他的身份。

比利时三兄弟

8人中，唯一活命在逃的是萨拉赫·阿卜杜勒-萨拉姆。萨拉姆现年26岁，居住在比利时首都布鲁塞尔郊区莫伦贝克。

他的哥哥易卜拉欣现年31岁，在巴黎伏尔泰大街引爆自杀式炸弹背心身亡。另外一名兄弟默罕默德已被比利时警察抓捕，目前不清楚后者是否参与了巴黎恐怖袭击。

拿叙利亚护照的难民

法国警方在一名袭击者尸体旁找到一本叙利亚护照。护照持有者名叫艾哈迈德·默罕默德，指纹信息显示，他上月曾在多个欧洲国家登记为难民。

(据新华社电)

客户满意是唯一标尺

——国网莱芜供电公司窗口服务标准化建设侧记

□左丰岐 毕建伟 任雯雯

为进一步提升窗口服务效能，为客户提供更加高效、优质、方便、快捷的供电服务，国网莱芜供电公司通过不断强化服务意识、规范服务标准、提高服务技能，实现了窗口服务从“业务导向”向“客户导向”转变，全面提升了窗口服务质量。

“所有的奖惩办法、管理制度、培训练习都是手段，客户满意才是根本，一句话，客户说好才是真好。”国网莱芜供电公司总经理田健如是说。

服务标准：

从“规范”到“优秀”

“真是暖心啊，按完手印还送上纸巾擦手。”在大王庄供电所营业厅办理过户业务的刘女士在按完手印后，营业厅人员及时递上一张纸巾擦手，赢得了刘女士的好评。递纸巾这件事虽小，却是当下窗口服务的“标准动作”。

细节决定成败，一张纸巾的背后是窗口服务的规范统一。

为使营业厅干有标准、做有参照，莱芜供电公司建流程、定规则、立规矩，推行模板化管理，编制了《营业厅标准化服务手册》和《营业厅常用业务知识一本通》，对照窗口服务“四个规范”开展自查整改，并借此对窗口服务各项流程进行重新梳理，实现营业窗口

“图板、资料、着装、规范”四统一。莱芜供电公司还以每周自评、每月汇总的方式，以标准化建设和专业化管理为手段，确保新的营业厅标准化建设规范在公司范围内落地，制订下发《客户沟通三句话》等流程制度，将“大服务”机制落实为操作性强的“巧办法”。

在软件统一的基础上，莱芜供电公司进一步完善营业窗口信息化设备配置，增设多功能查询机，实现248个银行代收网点、442个社会化代收网点的定位、测距，为客户提供缴费网点电子查询。公司19个营业厅全部实现无线WIFI全覆盖，实时引导客户应用支付宝、电力E行、手机支付等多种新型电子化缴费方式，新型方式缴费月均达到2.38万笔，同比增长232%。在为客户提供更加便捷的窗口服务的同时，也降低了窗口工作量，提高了工作效率。

服务意识：

从“入心”到“动心”

“现在一坐到柜台上就感觉脑子里绷着一根弦，身子也不由自主地挺直了，整个人都很紧张。”让营业厅工作人员王慧超“紧张”的不是别的，而是窗口上的高清摄像头。

如何让优质服务意识“入心入脑”？适当的压力是关键。

莱芜供电公司加大窗口服务监督检查的力

度和深度，健全营业窗口明察暗访机制，不定期对营业厅环境卫生、服务设施使用，工作人员服务行为等内容进行检查并纳入绩效考核；公司19个营业厅全部配置高清摄像头，由运监中心实行“一日三检”，重点监控仪容仪表、服务行为、业务办理、服务环境四个方面18项要求，并以日报、周报形式在公司范围内通报。

“外部的压力是为了让工作人员‘入心’，但单纯压力还是不够的，还要有辅助的激励制度，让大家‘动心’，积极主动地将服务做好，才能实现窗口服务从‘规范’到‘优质’的蜕变。”营销部主任任勇说。

投诉是营销服务的一面镜子，莱芜供电公司将投诉作为发现问题的渠道，开展“百日零投诉明星班所”竞赛活动，按照投诉风险分为A、B两类，未发生投诉及属实行举报事件、回访满意率100%的班所将被授予“服务明星班所”称号。对实现全年零投诉、回访满意率100%且不发生属实举报的班所，设立总经理特别奖。1-10月份，莱芜供电公司投诉同比下降35.59%，回访不满意件数同期降低73.5%，所有营业厅全部实现“零投诉”。

服务指南：

从“业务导向”到“客户导向”

“怎么在电表上看用了多少电啊？”“还是不明白啊，要是对着电表说该多好！”

这是莱芜供电公司中心营业厅工作人员经

常遇到的问题，次数多了，这个问题得到营业厅重视，很快，中心营业厅智能电表业务体验区应运而生，工作人员可以现场模拟单相、三相费控智能电表使用情况，向用户说明电表的表码查询、故障分析、警示灯识读等问题，深受客户欢迎，山东省电力公司总经理蒋斌调研时给予了高度评价。

“客户的需求是我们改善服务质量的指南针。”莱芜供电公司副总经理赵可标指出。立足于“满足客户需求”，公司19个营业厅严格执行首问负责制和限时办结制，实现“一柜通”窗口全覆盖，减少客户等待时间；落实窗口服务十项便民举措，开通预约服务电话和无线网络，建立交费网点电子地图；积极推行业扩服务新模式，实行“一证受理”和居民客户“免填单”服务，客户的需求在营业厅全部得到一站式解决。

大众需求是导向，小众群体亦是导向。为提高差异化服务水平，莱芜供电公司开展“窗口服务到您家”活动，组织各营业室全面梳理本区域内的孤寡老人、残疾人、外出务工人员，建立帮扶档案，将窗口服务“前移”到客户家中进行，并在此基础上开展安全用电检查、代办业务等增值服务。

服务明星：

从“一招鲜”到“多面手”

“我家新盖了一套房子，需要用电，怎么

办理用电手续？”“首先，一次性告知客户需要提供的有效证件……”

一大早，向口镇供电所营业厅工作人员胥伟提问的不是客户，而是营业班班长张绍民。除了每天例行的“模拟演练”外，胥伟还需要在周末参加莱城分中心的考试，月底还有一次营销部的考试，坚持了1个多月后，用胥伟的话说，“这《营销知识100问》，以前是熟悉，现在张口就来。”

高标准的服务水平需要高素质的人才队伍作支撑。随着“一柜通”业务的全覆盖，营业人员逐渐实现“一人多岗、一岗多能”，为适应新形势需要，培养业务“多面手”，公司建立“全业务三级模拟演练”机制，编制下发《窗口人员全业务三级模拟演练模板》，班前每天模拟客户需求对营业厅人员进行提问，营业室管理人员每周通过暗访、检查对营业窗口进行询问、演练，营销部专工每两周对营业窗口进行抽查。成绩不及格的人员及责任单位分别列入班(组)、单位、公司三级绩效考核。

现在，莱芜供电公司围绕让客户更满意的理念和标准，推动服务机制向“客户导向”深度转变，积极建立营销、生产、党群等多部门联动服务机制，打造一点辐射、多点对接、联动联营的团队式窗口服务，真正做到以客户为中心，服务因客户而变，并持续提升，确保服务受理“零推脱”、服务过程“零差错”、服务事项“零积压”、服务对象“零投诉”，让每一名客户都切身感受到一流的供电服务。

中国东方资产管理公司青岛办事处

关于东营市昌隆石油机械设备有限公司项目的处置公告

中国东方资产管理公司青岛办事处以下简称“我办”拟对东营市昌隆石油机械设备有限公司的债权资产进行处置，截至2015年10月16日债权信息如下： 单位：元

借款人名称	资产种类	地区	本金	利息	币种	保证人	担保物
东营市昌隆石油机械设备有限公司	债权	东营	20000000.00	112500.00	人民币	王凯、王臻	牛福源、姜卫杰名下的坐落于东营区燕山路347号的土地及房产提供抵押。

该债权资产的交易对象须为在中国境内外注册并合法存续的法人或者其他组织或具有完全民事行为能力自然人，并应具备相应的财务状况等条件。交易对象不得为：国家公务员、金融监管机构工作人员、政法干警、金融资产管理公司工作人员、国有企业债务人管理人员、参与资产处置工作的律师、会计师、评估师等中介机构人员等关联人或者上述关联人参与的非金融机构法人；以及与不良债权转让的金融资产管理公司工作人员、国有企业债务人或者受托资产评估机构负责人等有直系亲属关系的人员。有受让意向者请速与我办联系商洽。任何对本处置项目有疑问或异议者均可提出查询或异议。查询或异议的有效期限为自发布之日起10个工作日。 联系人：邱先生、刘女士

联系电话：0532-56760780、56760762
通信地址：山东省青岛市市南区香港中路6号甲B座三樓
邮编：266071
对排斥、阻挠征询或异议的行为可向有关部门举报。
举报电话：010-66507773(中国东方资产管理公司纪检监察部门) 0532-56760779(我办纪检监察部门)
监督举报电话：0532-83865572 财政部驻青岛财政监察专员办事处 0532-83079105 中国银行业监督管理委员会青岛监管局
特别声明：本公告不构成一项要约。
中国东方资产管理公司青岛办事处
2015年11月17日

威海高新区招聘校长启事

根据工作需要，现面向全国公办中小学公开招聘5名中小学副校长。

招聘岗位：威海火炬高技术产业开发区直属中小学分管教学副校长：第一小学1名，第一小学1名，钦村小学1名，后峰西小学1名，沈阳路小学1名。

详情请登录威海高新区教育网(http://www.whgqjy.cn)查看。 报名时间：即日起至2015年11月25日 咨询电话：0631-5629002

威海火炬高技术产业开发区教育局
2015年11月12日