拉近两国关系 促进互利共赢

——摩纳哥各界高度评价习近平主席国事访问成果

新华社摩纳哥3月25日电（记者 陈晨 应强）国家主席习近平24日对摩纳哥进行国事访问。摩纳哥各界认为，中国国家主席首次访问摩纳哥具有历史性意义，推动两国进一步增进了解、凝聚共识、深化合作。

访问期间，习近平主席同摩纳哥亲王阿尔贝二世举行会谈。双方表示，中摩关系已成为不同大小、不同历史文化、不同社会制度国家友好交往的典范。双方要加强在联合国和国际事务中的沟通协调和相互支持，深化互利共赢，提升两国环保合作水平。

摩纳哥当地主要报纸《摩纳哥晨报》刊文说，此访是中国国家主席首次访问摩纳哥，意义非凡。环保领域的合作成为两国元首会谈的主要内容，未来两国将进一步加强这一领域的合作和交流。

摩纳哥对外关系与合作大臣吉勒斯·托内利表示，近年来，摩中两国合作内容不断丰富，摩纳哥对“一带一路”倡议兴趣浓厚，认为该倡议为深化双边合作搭建了新的重要平台。“一带一路”倡议所倡导的可持续发展理念与摩方经济和社会发展状况不谋而合，这为两国进一步合作注入了新活力。

摩纳哥阿尔贝二世亲王基金会副主席贝尔纳·福特里耶表示，习近平主席访问摩纳哥推动两国合作迈出重要一步，“相信未来两国将在环保、可持续发展等诸多领域实现更好合作和更深理解”。

摩纳哥体育、青年和国民教育局专员德尔菲娜·巴塔利亚-科斯坦蒂尼说，习近平主席访问摩纳哥促进了两国文化和教育交流。越来越多摩纳哥在校学生开始学习中文，摩纳哥对中文教师的需求正在增加。

弗朗卡尔·克洛蒂尔德就读于摩纳哥夏尔三世初中，学习中文已有两年。24日，她和6名同学一起为习近平主席表演了节目。她说：“非常高兴习近平主席能够来到摩纳哥。希望以后可以到中国去看看。”

摩纳哥蒙特卡洛大都会酒店经理奥利维耶·洛特说，摩纳哥民众对习近平主席到访感到非常荣幸，摩中两国关系越来越近。“这次访问为摩纳哥吸引更多中国游客打开了大门。”

莫妮卡·科尔尼亚蒂曾在中国生活十多年，自2012年起在摩纳哥《蒙特卡洛流行资讯》杂志担任中国专栏作者。科尔尼亚蒂对习近平主席访问摩纳哥感触很深，认为“习主席此访标志着摩中两国交流与合作的崭新起点，希望摩纳哥和中国能进一步增进了解，加强务实合作”。

滚滚车轮上的商机与红利

——中欧班列惠及中法商贸合作

行驶上万公里，跨越欧亚大陆，历时18天……一列从武汉始发的中欧班列3月初的一个清晨驶抵法国里昂南部的韦尼雪货运场站，列车上满载来自中国的运动和户外用品、电子产品以及文化展出用品。

历史上，里昂是古代丝绸之路抵达西欧的一个终点。如今，依托“一带一路”倡议，穿梭于欧亚大陆间的中欧班列成为新丝绸之路上的“钢铁驼队”，为法国第二大城市里昂带来新机遇，也见证和促进了中法贸易发展。

德国国际铁路承运有限公司负责中欧班列武汉至里昂线在德国杜伊斯堡的转运和运营。该公司总经理马塞尔·施泰因介绍，中欧班列为中国和欧洲这两个全球重要贸易市场提供了“完美的”货运解决方案。“铁路运输成本比空运大幅降低，与海运成本相当，但时间则大幅缩短。例如，武汉至里昂段，海运需要1个多月且受天气因素影响较大，而通过中欧班列只需18天。”

据了解，中欧班列自2011年开通以来，开行量一路增长，2011年，中欧班列全年开行量仅17列，2018年开行量达6300列，到达欧洲15个国家的50个城市，穿越欧亚腹地主要区域，连接起中欧间近百个城市，形成贯通欧亚大陆的国际贸易大动脉。

在法国，中欧班列的轨迹也不断延伸。2016年4月，武汉开通了全国首个法国班列，将此前至德国杜伊斯堡的线路向欧洲西南方向延伸至法国里昂。2017年10月，武汉开通了“武汉—杜尔日”专列。

负责中欧武汉班列运营的汉欧国际物流公司董事长王利军介绍，目前武汉每周有两个班列可到里昂，并且通过里昂分拨到巴黎、波尔多、杜尔日等地。“武汉—杜尔日”公共班列正在筹备中，计划于2019年开通。

里昂韦尼雪货运场站负责人贝尔纳说，2016年之前，该场站几乎从未见过来自中国的集装箱。2016年中欧班列武汉至里昂线开通后，场站每周定期卸载来自中国的集装箱。“虽然目前来自中国的集装箱在货场占比不算大，但是我期待越来越多的中国集装箱通过中欧班列抵达这里。”贝尔纳说。

据了解，武汉法国班列早期主要运载单一的机械产品，但现在承运货物种类不断丰富，包括汽车零配件、航空配件、医用产品、法国葡萄酒等，发运量及实载率也逐年递增。与此同时，通过“一带一路”国际合作高峰论坛、中国国际进口博览会等大型活动以及在欧洲各地的商贸物流推介会，中欧班列在法国的认知度不断提升，迪卡依、标致、雪铁龙等越来越多的法国大型公司成为中欧班列长期客户。

施泰因认为，中欧班列在法国有很大潜力，他所在的公司已经通过中欧班列为法国一家大型运动和户外产品零售商累计运输了超过800吨货物。“随着欧洲与中国贸易日益密切、‘一带一路’倡议在欧洲认知度逐渐提升以及中欧班列运输时间进一步缩减，不仅更多大公司关注和选择中欧班列，许多法国中小型企业和有个性化需求的客户也开始对中欧班列感兴趣。”

2018年，中法贸易额超过600亿美元，创历史新高。里昂新中法大学协会副主席阿兰·拉巴认为，中欧班列在法国进一步发展将依托法中贸易的增长和平衡，以及法国出口能力的改善。法国许多企业参加了去年举办的首届中国国际进口博览会，这为两国贸易和中欧班列发展注入了新活力。

业内人士指出，随着承运装备与技术的不断升级，中欧班列将满足更多专业需求较高的行业。例如，随着铁路冷链物流技术的提升，不同地区的农产品、畜牧产品将有望通过中欧班列实现更大范围、更大规模的运输。

王利军透露，汉欧公司正在与法国波尔多葡萄酒协会沟通，希望把波尔多产区的酒庄请上“汉欧云商”平台，让中国买家可以直接向酒庄下单，然后通过武汉冷链班列把这些葡萄酒运回中国，让更多、更好的法国葡萄酒摆上中国百姓餐桌。

勃艮第是法国葡萄酒传统产区之一，当地博若莱葡萄酒协会主席多米尼克·皮龙说：“当地葡萄酒农对中欧班列很感兴趣，希望将古丝路终点里昂和武汉用中欧班列连接，把这条路变成一条飘香的美酒之路。”

新华社记者 徐永春 唐霁
新华社巴黎3月25日电

银行柜台开售地方债

普通个人也可以购买了

据新华社北京3月25日电（记者 李延霞）除了购买国债、银行理财等之外，从25日开始，个人投资者到银行柜台又多了一项新选择：地方债。银行柜台首次发售地方债，投资者最关心的是，地方债是否值得购买？

从相关银行发布的公告看，门槛方面，银行柜台发售的地方债100元起即可认购，可以通过当地营业网点购买，也可以通过网上银行、手机银行购买。流动性方面，投资者既可以持有到期，也可以在持有期间出售给银行，变现较为方便。收益率方面，利息所得免征个人所得税及企业增值税、所得税，考虑税收优惠后地方政府债相比记账式国债和定期存款综合收益较高。

香港举行首次大型跨部门反恐演习

据新华社香港3月25日电（记者 郜婕）猎豹直升机轰鸣着悬停在一座房屋上空，俗称“飞虎队”的香港警方特别任务连6名特警借快速游绳迅速滑落至屋顶，飞身从窗户进入屋内，对藏匿的“恐怖分子”发起突袭。

这是25日下午在鲤鱼门公园举行的香港首次大型跨部门反恐演习中的一个场景。

这次代号“擎天”的演习，由特区政府保安局跨部门反恐专责组统筹，集聚了警务处、入境事务处、海关、惩教署、消防处和政府飞行服务队6个纪律部队的反恐相关部门，共约270人参与。

响水“3·21”爆炸事故死亡人数上升至78人

新华社响水3月25日电（记者 朱国亮）25日下午，响水天嘉宜公司“3·21”特大爆炸事故善后处置指挥部召开第四场新闻发布会说，截至目前，本次事故死亡人数上升至78人。

江苏省盐城市市长曹路宝介绍，事故现场集中搜救工作基本结束，开始进行现场清理工作。消防救援力量对事故周边2平方公里范围内的20个企业进行了搜救，新发现14名遇难者。

曹路宝说，到目前为止，本次事故已造成78人死亡，其中56人已确认身份，22人待确认身份。上次通报的28名失联人员中，经过公安部全国抽调的专家组不间断艰苦努力，根据DNA技术检测，已确认死亡25人，另外3人平安并已取得联系。

今日关注

用礼貌温柔的话术推三阻四……

业内人士揭秘互联网客服乱象

“很抱歉给您带来不好的用户体验，您的问题我已经记录下来，会尽快向上级反馈。”咨询迅雷下载软件的售后使用问题时，“90后”小伙王斯得到了客服这样“礼貌又认真”的答复。然而，十几个工作日过去了，所谓的反馈却不了了之。

不少消费者反映，本应是职业规范的“礼貌”客服，在部分企业却成为互联网消费维权路上的一道“关卡”。“新华视点”记者近日走访调查多家互联网企业和客服外包公司，揭秘“礼貌”话术背后的互联网客服“忽悠”乱象。

按了9个“1”也没能接通客服

“很抱歉现在坐席全忙，继续等待请按1，结束请挂机。”

杨欣按了9个“1”，也没能接通小电共享充电宝的客服。2019年2月26日，他拿着小电充电宝来来回回找了3个商家推荐的归还点，都没有可归还的充电空缺。尽管电量早已耗尽，但小电充电宝仍在按照每小时2元钱计费。等到终于可以归还时，租借费用已累计到20元。

接下来的半个多月里，杨欣给客服打了20多个电话，最长等待近10分钟，却依旧只听到那句“很抱歉现在坐席全忙，继续等待请按1，结束请挂机”。“用语‘礼貌又诚恳’，但连人都找不到！”杨欣说，“这样的客服，到底是服务顾客，还是忽悠？”

记者注意到，在互联网消费维权路上，遭遇客服“礼貌”话术的不止杨欣一个。中消协近日公布的消费者投诉数据显示，2018年，售后服务问题位居全国消协组织受理投诉的第一位，互联网服务更在服务大类投诉中排名第三。

在消费投诉平台黑猫投诉上，对“客服”的投诉多达8.2万条。消费者纷纷表示，“磨叽半天只会说‘抱歉’”“就会打太极反复说尽快处理”“用温柔的态度推三阻四”……值得一提的是，这些投诉集中于互联网消费：投诉排名前十的商家投诉量都在500次以上，且均为互联网企业。

在另一个消费投诉平台“聚投诉”上，则出现多起关于客服的集体投诉。如，互联网商旅服务平台乐游商旅拖延退款，客服以“非常抱歉，系统正在处理，15个工作日内会退款给您的，请耐心等待”为由推诿，有457个跟帖投诉。

业内揭秘：“礼貌”话术实际不少是忽悠

为揭开互联网客服礼貌话术背后的乱象，记者暗访多家互联网企业和客服外包公司。

——号称“24小时客服”，实际是12个值班客服应付百万订单量。3月12日，记者终于以消费者身份拨通小电共享充电宝的客服。“我们接通率确实比较低，一天订单量上百万、电话四五千通，但只有12位值班客服。”小电共享充电宝相关负责人承认，公司已进驻320多个城市、拥有8000多万用户，客服等保障远跟不上快速扩张的市场，并以“正在招聘”为由解释。然而记者注意到，目前其热招的91个职位中多为市场推广，没有客服。

——介绍“质量您放心”，实际客服根本没见过实物。“95后”女孩安某是一名从业3年多的资深售前客服，在位于安徽宿州的两家客服外包公司里带过天猫、淘宝、京东、蘑菇街、拼多多等各大网购平台上的100多个店铺。

“说是售前咨询，介绍时说‘质量您放心’，但其实我们一个人同时是几个店铺的客服，根本没见过商品，也不知道质量怎么样。老板说，我们把商品忽悠出去就行了。”她举例说，有店铺打着海淘旗号卖国内工厂次品，每当淘货不及时，就教客服用话术应付催发货的顾客，“跟他要身份证号码，说需要申报关税，请耐心等待”。

——表示“重视您的反馈”，实际商家的态度是“不用理会”。“公司确实存在一些技术上的差错和霸王条款，公司不会解决，我们也不能承认，只能用话术应付客户。”在一家国有银行信用卡中心担任客服的小陈说。

在一家有100多名员工的售后客服外包公司工作的周某，负责7家天猫店铺。“每天接到很多投诉，一些商家告诉我们‘不用理’，我们回复客户‘您的问题我们会尽快处理，请耐心等待’。如果顾客继续投诉，还是同样的回复，只是更诚恳些！”周某说。

忽悠式“礼貌”话术有的属于管理不规范，有的属于商业失信

“不同商家考核客服的绩效指标不同，有的看顾客满意度，有的看处理速度，还有的会根据‘3·15’等敏感时段改变考核导向。”一家拥有4000多个客服的大型客服外包公司负责人说。

安徽省消保委法律与公共事务部主任张路明表示，在不见面的互联网交易中，客服是许多消费者寻求帮助的第一选择，甚至是联系商家的唯一渠道。完善的客服管理机制，对于互联网企业维系客户、良性发展来说必不可少。不重视投入，敷衍了事的忽悠，最终将伤害到企业自身利益。

张路明表示，客服的忽悠式“礼貌”话术，有的属于企业管理不规范，有的则属于商业失信。市场监管部门除提醒规劝相关企业外，还应依法处理严重侵害消费者权益的案例。

北京大成（合肥）律师事务所合伙人秦春表示，目前，客服外包公司存在良莠不齐的情况。在重点发展客服产业的城市，监管部门应对客服外包公司加强规范管理。

此外，各地消协组织也提醒广大消费者，遇到售后问题积极维权，及时向相关行政部门和消费者组织投诉。

新华社记者 董雪 汪海月 屈彦
新华社合肥3月25日电

不动产登记：

明年底做到5个工作日内搞定

据新华社北京3月25日电（记者 王立彬）自然资源部副部长王广华25日在此间表示，2020年底前，在不动产登记质量进一步提升同时，登记时间力争压缩到5个工作日以内。

王广华在国新办《关于压缩不动产登记办理时间的通知》吹风会上说，目前全国3014个大厅、4万多个窗口、8万多名窗口工作人员每天在为40多万企业和群众提供登记和查询服务，一般登记已由法定30个工作日压缩到15个工作日左右，抵押登记7个工作日。

据介绍，2014年我国《不动产登记暂行条例》正式颁布，2015年不动产登记职责机构全面整合到位，2016年全面实现“颁发新证，停发旧证”，2017年国家与省市县四级联通信息平台建成并正式运行。经过4年多努力，我国全面实现不动产登记机构、登记簿册、登记依据和信息平台“四统一”。据世界银行发布2019年营商环境评价报告，我国登记财产指标在全球190个经济体排名由上年度41位升至27位。

中长期青年发展规划专家委员会成立

据新华社北京3月25日电（记者 王鹏）由国内青年发展相关领域知名学者和专业人士组成的中长期青年发展规划专家委员会25日在京成立。

据了解，中长期青年发展规划专家委员会关注青年思想道德、青年教育、青年健康、青年婚恋、青年就业创业、青年文化、青年社会融入与社会参与、维护青少年合法权益、预防青少年违法犯罪、青年社会保障等多个领域。

分类广告

公告

债权登记公告

西山新丰医院拟清算注销，请债权人自2019年3月21日（第一次公告发布之日）起45日内申报债权，逾期按照相关法规办理。

联系人：李宁忠、赵敏
联系电话：68245828

西山新丰医院

启事

启事

张港，请你于本启事见报之日起15天内到昆明市官渡区第三城金呈东泰花园一区12幢6层607室办理相关事宜，逾期将按相关法规办理。

罗兴兰

房产

公告

耿继娥持有的房屋所有权证，房权证号：禄劝字第20140138号，房屋坐落：禄劝县屏山街道办公安局后侧，建筑面积：1265.79平方米，建筑结构：混合，总层数：7层，幢号：1幢，用途：住宅，现因保管不慎遗失，特申明作废。

对此房产有异议者，请于15个工作日内到禄劝彝族苗族自治县国土资源局不动产登记管理科反映，逾期即补发新证。

禄劝彝族苗族自治县不动产登记中心

公告

耿继娥持有的国有土地使用证，土地证号：禄国用（2013）第167号，土地坐落：禄劝县龙溪苑旁，土地使用权面积（独用）：169.66平方米，使用权类型：出让，用途：城镇混合住宅用地，现因保管不慎遗失，特申明作废。

对此宗土地有异议者，请于15个工作日内到禄劝彝族苗族自治县不动产登记科反映，逾期即补发新证。

禄劝彝族苗族自治县不动产登记中心

登报作废

△云南鑫德招标咨询有限公司西双版纳分公司营业执照（注册号：915300007535593 27U）正、副本不慎遗失，现声明作废。

△元阳县华文家禽销售遗失云南省机打发票三联单7份，代码：153001614931，号码：01837792、01837793、01837795、01837798、01837799、01837800、01837801，登报作废。

△弥勒市兴隆手机店遗失国税税务登记证正、副本，证号：云国税字53252619760902023801，登报作废。

△安宁鑫崟矿业开发有限公司不慎遗失原云南省国土资源厅核发的探矿证，号码：T53120080102007331，登报作废。

△高艳红遗失众和康园25-2-1102购房收据，号码：0003964，金额：598400元整，登报作废。

△弥勒市五山乡施氏车行遗失地税税务登记证正、副本，证号：云地税字53252619811107291601，登报作废。

△弥勒市瑞祥矿业有限公司遗失财务专用章、法人杨伟私章各一枚，登报作废。

△元阳县超越汽车俱乐部遗失定额发票伍拾元版，代码：153001766057，号码：05106101；拾元版发票，代码：153001664050，号码：33263401，登报作废。

△弥勒市张志生羊肉馆遗失云南省弥勒市国家税务局空白发票两份，代码：153001714018，号码：03965303、03965304，登报作废。

△弥勒市明星外滩温泉酒店遗失云南省弥勒市国家税务局空白发票两份，号码：01863895、03889938，登报作废。

△尼玛吾堆遗失西南林学院法律事务专业毕业证书，编号：106775200906000057，登报作废。

△蒙自蚂蚁搬家清洗服务中心遗失国税局通用机打发票1份，代码：153001414099，号码：05801490，登报作废。

△中国有色金属工业第十四冶金建设公司遗失中国有色十四冶鹤庆北衙铁合金矿选厂工程项目经理部印章，号码：5301000089937，登报作废。

△云南建投矿业工程有限公司遗失十四冶建设集团云南矿业工程有限公司狮子山铜矿工程项目部印章、十四冶建设集团云南矿业工程有限公司保山金厂河竖副井工程项目部印章各一枚，登报作废。

△弥勒市佳家风味饭店遗失云南省税务局通用机打发票3份，代码：153001614931，号码：01859922、01859923、01859936，登报作废。

△弥勒市唐丽萍餐食店遗失云南省国税空白发票1份，代码：153001514067，号码：01567603，登报作废。

△云南帕沃特投资有限公司遗失营业执照副本，代码：91530103329239236E；工商银行昆明金江路支行开户许可证，编号：7310-01206726，核准号：J7310030427301，账号：2502044509000028781，登报作废。

△林惠雯遗失失业证，号码：5301020016067560，登报作废。

讣告

讣告

中共党员、离休干部，云南省人大民族委员会办公室原主任（副厅级）刘介农同志，因病医治无效，于2019年3月24日13时在昆明逝世，享年90岁。

定于3月26日上午9时，在昆明西郊殡仪馆举行遗体告别活动。

特此讣告

云南省人大常委会办公厅