

# 习近平出席庆祝澳门回归祖国20周年大会暨澳门特别行政区第五届政府就职典礼并发表重要讲话 确保“一国两制”实践不变形、不走样 才能推动“一国两制”事业行得稳、走得远

据新华社电 庆祝澳门回归祖国20周年大会暨澳门特别行政区第五届政府就职典礼20日上午在澳门东亚运动会体育馆隆重举行。中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平出席并发表重要讲话。他指出,澳门回归祖国20年来,澳门特别行政区政府和社会各界人士同心协力,开创了澳门历史上最好的发展局面,谱写了具有澳门特色的“一国两制”成功实践的华彩篇章。他希望澳门特别行政区新一届政府和社会各界人士站高望远、居安思危,守正创新、务实有为,在已有成就的基础上推动澳门特别行政区各项建设事业跃上新台阶。

会场内,气氛庄重热烈。主席台上,中华人民共和国国旗和澳门特别行政区区旗格外醒目。当习近平和夫人彭丽媛在澳门特别行政区第五任行政长官贺一诚和夫人郑素贞陪同下步入会场时,全场起立,热烈鼓掌。

上午10时,庆祝大会暨就职典礼开始。全体起立,奏唱中华人民共和国国歌。

习近平走上主席台监誓。贺一诚首先宣誓就职,他面对中华人民共和国国旗和澳门特别行政区区旗,举起右手,依照澳门特别行政区基本法的规定庄严宣誓。宣誓完毕,习近平同贺一诚紧紧握手。

接着,由习近平监誓,澳门特别行政区第五届政府主要官员在贺一诚带领下宣誓就职。宣誓完毕,习近平同他们一一握手致意。

之后,由贺一诚监誓,澳门特别行政区行政会委员宣誓就职。

在热烈的掌声中,习近平发表了重要讲话。他首先代表中央政府和全国各族人民,向全体澳门居民表示诚挚的问候;向新就任的澳门特别行政区第五任行政长官贺一诚先生和第五届政府主要官员、行政会委员,表示热烈的祝贺;向所有关心、支持澳门发展的海内外同胞和国际友人,表示衷心的感谢。

习近平表示,澳门回归祖国20年来取得的成就举世瞩目,以宪法和澳门基本法为基础的宪制秩序牢固确立,治理体系日益完善;经济实现跨越发展,居民生活持续改善;社会保持稳定和谐,多元文化交

相辉映。

习近平指出,澳门地方虽小,但在“一国两制”实践中作用独特。总结澳门“一国两制”成功实践,可以获得以下4点重要经验:

第一,始终坚定“一国两制”制度自信。澳门特别行政区政府和社会各界坚持把维护国家主权、安全、发展利益和维护澳门长期繁荣稳定统一起来,意志坚定,从不为一时之曲折而动摇,从不为外部之干扰而迷惘,善于把握国家重大发展战略和一系列政策支持带来的机遇,乘势而上,在融入国家发展大局中实现自身更好发展。澳门的成功实践告诉我们,只要对“一国两制”坚信而笃行,“一国两制”的生命力和优越性就会充分显现出来。

第二,始终准确把握“一国两制”正确方向。广大澳门同胞旗帜鲜明维护宪法和基本法确定的宪制秩序,尊重国家主体实行的社会主义制度,正确处理涉及中央和特别行政区关系的有关问题。特别行政区行政、立法、司法机关坚持把维护中央对特别行政区全面管治权和保障特别行政区高度自治权有机结合起来,坚守“一国”原则底线,自觉维护中央权力和基本法权威。澳门的成功实践告诉我们,确保“一国两制”实践不变形、不走样,才能推动“一国两制”事业行得稳、走得远。

第三,始终强化“一国两制”使命担当。广大澳门同胞以主人翁意识,把成功实行“一国两制”、“澳人治澳”、高度自治作为共同使命。特别行政区政府团结带领社会各界人士,积极探索适合澳门实际的治理方式和发展路径,集中精力发展经济,切实有效改善民生,坚定不移守护法治,循序渐进推进民主,包容共济促进和谐,让澳门焕发出蓬勃向上的生机活力。澳门的成功实践告诉我们,当家作主的澳门同胞完全能够担负起时代重任,把特别行政区管理好、建设好、发展好。

第四,始终筑牢“一国两制”社会政治基础。广大澳门同胞素有爱国传统,有强烈的国家认同感、归属感和民族自豪感,这是“一国两制”在澳门成功实践的最重要原因。特别行政区政府和社会各界坚决

落实以爱国者为主体的“澳人治澳”,爱国爱澳力量日益发展壮大,爱国爱澳核心价值在澳门社会居于主导地位。澳门的成功实践告诉我们,不断巩固和发展同“一国两制”实践相适应的社会政治基础,在爱国爱澳旗帜下实现最广泛的团结,是“一国两制”始终沿着正确轨道前进的根本保障。

习近平对澳门特别行政区新一届政府提出4点希望:一是坚持与时俱进,进一步提升特别行政区治理水平。二是坚持开拓创新,进一步推动经济持续健康发展。三是坚持以人为本,进一步保障和改善民生。四是坚持包容共济,进一步促进社会和谐稳定。

习近平强调,香港、澳门回归祖国后,处理这两个特别行政区的事务完全是中国内政,用不着任何外部势力指手画脚。中国政府和中国人民维护国家主权、安全、发展利益的意志坚如磐石,我们绝不允许任何外部势力干预香港、澳门事务。

习近平指出,“一国两制”实践取得的成功举世公认,“一国两制”的制度体系也要在实践中不断加以完善。我们坚信,包括港澳同胞在内的中国人民完全有智慧、有能力把“一国两制”实践发展得更好,把“一国两制”制度体系完善得更好,把特别行政区治理得更好。中华民族伟大复兴的前进步伐势不可挡,香港、澳门与祖国内地同发展、共繁荣的道路必将越走越宽广。

贺一诚在致辞中说,作为澳门特别行政区第五任行政长官,我深感使命光荣、责任重大。我们将以“协同奋进、变革创新”作为新一届政府的施政理念,解放思想、科学决策、敢于作为,全面准确贯彻“一国两制”方针,严格按照宪法和基本法办事,切实维护国家主权、安全、发展利益,以更大的勇气和与时俱进的变革创新能力推动澳门经济社会各项事业发展,以扎实的工作成绩回报中央政府和澳门特别行政区广大居民对我们的信任和支持。相信在中央政府的支持和指导下,澳门一定会与祖国内地同发展共繁荣,共圆中华民族伟大复兴的中国梦。

## 长征四号乙运载火箭首次执行“一箭九星”发射任务

新华社电 记者从中国航天科技集团有限公司获悉,由该集团八院抓总研制的长征四号乙运载火箭12月20日成功将资源一号04A星送入预定轨道,任务获得圆满成功。

此次任务还搭载发射了赠埃塞俄比亚微小卫星、“天琴一号”技术试验卫星、玉衡号卫星、顺天号卫星、天雁01卫星、天雁02卫星、未来号-1R卫星、

巴西1U小卫星等8颗卫星。

执行本次发射任务的长征四号乙运载火箭是由八院抓总研制的常温液体三级运载火箭,具备发射多种卫星、不同轨道要求的单星及多星发射能力。同时,这也是长征四号系列运载火箭首次实现“一箭九星”发射,研制团队为此选用了“整流罩+过渡舱”串联、八星并联的发射构型,在主星支承舱

下方增加过渡舱搭载8颗小卫星。

截至目前,长征四号乙系列火箭主要完成了资源、风云等卫星的发射任务,共开展资源卫星发射任务13次。此次发射是长征系列运载火箭第322次发射,是八院抓总研制的长征系列运载火箭第112次飞行试验。

## 打造专业消保队伍优化立体客户旅程 中信银行多举措打造“有温度的消保”

近年来,中信银行零售银行业务坚持以客户为中心,致力于打造“有温度的银行”,高度重视消费者权益保护工作,通过深化机制体制建设、深度融合业务、打造数字化平台等多种举措,有效保障消费者权益。

### 深化机制体制建设 夯实消保基础

中信银行将消保融入公司治理各环节,明确董事会、消费者权益保护委员会、高管层、执行部门的职责,确保工作责任逐级授权,层层落实,压实消保工作的主体责任。建立由董事会消费者权益保护委员会牵头的客户体验工作小组,下设客户服务小组和流程穿透小组,负责客户体验工作的发起、内外部满意度测评、收集体验痛点并落实整改、向董事会及外部监管机构汇报各项痛点改进情况。

早在2015年,中信银行就成立了消保办公室,根据依法审核、独立审核、事前审核、消保为先、分级负责、两级审核的原则,全方位加强消费者权益保护的审核。不断完善纲领性制度,修订消保审核、投诉管理、内部考核、信息披露、公众教育、个人信息保护、突发事件应对、网点

行为规范等管理办法,全行合力构建消保的良性格局。

### 加强团队和产品建设 保障消保力度

在设立消保办公室的基础上,中信银行推动各分行建设消保服务队伍,全国37家一级分行配备专职消保服务人员80余人,专人专岗负责消费者权益保护工作,打造了一支专职、专业化的消保服务队伍。另外,通过分行综合绩效、条线专项考评等多维度考核方式,优化资源配置。

同时,中信银行从源头预防侵害消费者权益的行为,要求各产品、业务部门在设计和提供服务时,采取有效的措施对消费者信息进行保护,切实保障消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权。例如,在中信银行开展的2019年度“信守温度 服务惠民”主题宣传活动中,专门设计了《金融知识宣传服务订制函》,主动征求金融消费者需求,安排相应领域专家提供金融产品和知识宣教服务,有效保障消费者的自主选择权、受教育权、受尊重权等。

### 开展数字化平台建设 提升客户体验

中信银行在原有的投诉工单系统基础上,开展“投诉数字化”建设,优化升级投诉管理系统,实现了全渠道投诉的集中受理、统筹分发、实时通知、归口管理等功能。同时,搭建投诉分析系统,从投诉中发现问题,并有针对性的改善服务,化解投诉纠纷,有效提升客户体验。

下一步,中信银行计划打造覆盖零售银行全产品、全渠道与全客群的客户体验综合数字化平台,通过端到端“旅程”解构客户体验,多渠道、实时性收集客户反馈,形成立体的客户体验衡量指标体系。建立客户体验监测管理系统,通过客户评价的低分触发机制,实现对客户痛点的实时感知与及时反馈,依托监测系统实现对客户体验监测分析、改造优化、效果跟踪的闭环跟踪管理。

中信银行相关负责人表示,该行正通过数字化转型、开放平台策略和相应的技术手段,使银行服务从简单的物理网点服务,变成随时、随地、随需、7\*24小时无处不在,让客户真正感受到“有温度的消保”,享受中信银行创造的更多价值与美好体验。