

外交部回应世贸组织上诉机构“停摆”

国际社会不能失去公平正义

新华社北京12月11日电(记者温馨) 针对美国滥用“一票否决”机制导致世界贸易组织上诉机构“停摆”，外交部发言人华春莹11日表示，这是世贸组织成立以来多边贸易体制遭到的最沉重的打击。国际社会不能失去公平和正义，不能任由个别国家、个别人为所欲为。

在例行记者会上，有记者问：据报道，由于美国阻挠新法官遴选和任命，两名法官的任期于10日结束后，世贸组织上诉机构于11日被迫“停摆”。中方对此有何评论？

华春莹说，很遗憾，世贸组织上诉机

弹劾条款公布 驴象斗法渐入高潮



民主党掌控的美国国会众议院司法委员会10日公布了对总统特朗普的两项弹劾条款，分别是指控特朗普滥用职权以及妨碍国会调查。众议院民主党人还在当天举行的新闻发布会上强调了弹劾的必要性和紧迫性。

分析人士认为，特朗普弹劾案渐入高潮，民主党希望速战速决，预计众议院将很快通过弹劾条款，但共和党控制的参议院不想操之过急，其对弹劾案的审理进程最早可能将于明年1月启动。

滥用职权与妨碍调查

弹劾条款的公布意味着特朗普成为继安德鲁·约翰逊、理查德·尼克松和比尔·克林顿后，美国历史上第四个面临弹劾的总统。

众议院司法委员会主席、民主党人杰里·纳德勒在新闻发布会上说，调查表明，特朗普向乌克兰政府施压，寻求对方干预2020年美国总统选举，这是“利用职权以获得不正当个人利益”。特朗普还将自己置于法律之上，藐视弹劾调查，对国会调查构成妨碍。

弹劾条款公布后立即遭到特朗普本人及白宫的猛烈炮轰。特朗普当天在社交媒体上连续发文，称针对他的弹劾是“政治猎巫”，纳

德勒的指控“荒唐”。白宫新闻秘书斯蒂芬妮·格里沙姆发表声明，称弹劾条款“没有根据”、受党派利益驱使。

美国知名法律博客网站“法律战”刊登文章指出，这两项弹劾条款通俗易懂，反映出民主党高层人士的政治考量。美国有线电视新闻网(CNN)援引民主党一名高层顾问的话说，弹劾条款如果太复杂就会失去冲击力。

美国昆尼皮亚克大学10日公布的一项民调结果显示，超过八成民主党选民支持弹劾特朗普，但在共和党选民中，反对弹劾特朗普的人占九成以上。

参院不急于审理

众议院司法委员会定于11日晚开始讨论弹劾条款，此后将投票决定是否将弹劾条款提交众议院。如果司法委员会决定提交，众议院预计将于下周就弹劾条款投票。

不过，共和党掌控的参议院似乎并不急于推动弹劾进程。参议院多数党领袖、共和党人麦康奈尔10日在新闻发布会上暗示，参议院对弹劾案的审理最早要到明年1月初才会开始。

如众议院通过至少一项弹劾条款，参议院将审理弹劾案，判定对特朗普的指控是否成立。在审理准备阶段，众议院将任命一些众议员充当“检察官”角色，向参议院呈交弹劾条款。参议院将制定审理程序，并向总统发出传票，要求他在规定期

限内回应弹劾条款。审理正式开始后的程序包括：陈述、查证、辩论、参议院讨论和投票。

由于弹劾条款要获得参议院三分之二多数支持方能通过，而共和党人目前在参议院占多数，因此弹劾成功的可能性很小。

两党各有盘算

今年8月，美国一名情报界人士匿名检举特朗普7月在同乌克兰总统泽连斯基通话时要求对方调查美国民主党总统竞选人拜登及其儿子。国会众议院议长佩洛西于9月24日宣布启动众议院对特朗普的弹劾调查。自那以来，民主党人持续推动弹劾进程，以期在圣诞节前完成众议院对弹劾案的表决。

美国布鲁金斯学会高级研究员达雷尔·韦斯特在接受新华社记者采访时说，民主党人的目标是表达对特朗普的“道德义愤”，他们希望弹劾案审理能够让中西部的“摇摆选民”远离特朗普。2020年总统选举的投票率预计很高，因为左右翼选民均感到不满，想要通过选票表达立场。

美国马里兰大学研究员克莱·拉姆齐对新华社记者说，在弹劾案不排除会出现新的不确定性。但目前看，共和党保持团结不让特朗普下台是最有可能出现的情况。

(记者邓仙来、孙丁、徐剑梅)
新华社华盛顿12月11日电



▲12月10日，美国国会众议院议长佩洛西(前)在华盛顿举行的新闻发布会上发言。美国国会众议院司法委员会10日宣布针对总统特朗普的两项弹劾条款，指控他滥用职权和妨碍国会调查。

新华社发(沈霆摄)

工商银行贵州省分行：

加强金融消费权益保护 着力构建和谐金融环境

随着银行业经营环境的不断变化和消费者维权意识的逐步增强，加强金融消费权益保护，维护金融消费者合法权益，不仅成为商业银行坚持以人为本、实现可持续发展的必然选择，更是对提升金融消费者信心、增强金融服务功能、维护国家金融稳定起着重要意义。一直以来，中国工商银行贵州省分行始终坚持以“客户为中心”的服务理念，围绕客户的需求，倾听客户的心声，了解客户的期望，凝心聚力、开拓进取、多措并举，不断巩固和强化金融消费者权益保护工作。

建章立制，不断完善消保工作保障机制。贵州分行高度重视消费者权益保护工作，努力构建完善消保工作机制体制建设，近年来，分行制定了一系列独立性、总括性消费者权益保护工作制度，涵盖了信息披露、投诉处理、宣传教育、内部考核与管理等方面，将消费者权益保护工作理念融入产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定以及准入过程中，不断健全消保工作保障机制，为切实提升消费者权益保护工作水平提供有力的制度保障。同时分行不定期开展监督检查，进一步督导全行强化制度落实，提高消保工作执行力，共同推进全行消保工作扎实稳步开展。

以人为本，构建良好宣教氛围。贵州分行始终将宣传普及金融知识作为应尽的社会责任，不断巩固和强化金融知识宣教工作。连续三年荣获“贵州省银行业普及金融知识万里行活动先进单位”荣誉称号。连续两年荣获工商银行总行网上知识竞赛“消费者权益保护专业组织推动奖”荣誉称号。近年来，分行相继组织开展了“3.15”宣传教育活动、“防范和打击非法集资”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月”和“金融知识进万家”等系列宣传活动。通过设立宣教点、社区金融服务站，以及户外广告牌、灯箱广告、微信、微博、电视台、报刊等媒介，延展线上线下宣教范围；采取进社区、进乡村、进校园、进企业等形式，确保宣传教育活动取得实效；深入开展消费者权益知识需求分析工作，按照客户类型分类开展金融知识宣教活动，推动宣传教育活动扎实稳步开展。活动期间，分行约271家营业网点，4000余名员工参与，发放宣传材料约20余万份，受众约52万余人次。另一方面该行将员工视为最宝贵的资源，充分尊重员工、理解员工、激励员工，通过开展消费者权益保护知识竞赛、不定期编印消保工作动态等内容，让消保相关业务知识深入人心，帮助全

行员工进一步提高业务技能和风险防范意识，营造良好的宣传教育氛围，为进一步增强全行消费者权益保护理念和力促消费者权益保护工作持续健康发展奠定良好基础。

多措并举，加强客户投诉精细化管理。分行高度重视客户体验，把处理客户投诉、解决金融纠纷作为重点工作常抓不懈。面对金融消费者投诉时，分行抓好支行投诉主体责任落实，坚持把加强投诉管理做为改进客户服务、保护消费者权益的重要手段，制作客户投诉指南，详细列明投诉受理方式与处理流程，并在全行各营业网点和门户网站同步公示，听取客户心声并做好登记和回访，密切关注客户对于

新产品、新业务、新规则的意见反馈，快速研究解决方案，高效解决客户诉求，注重通过源头治理提升客户体验。同时定期分析研究客户投诉反映的热点和重点问题，及时查找工作中的薄弱环节和风险隐患，提出整改措施，不断提升服务效能，优化客户体验，切实推动服务质量和水平的提升。

下一步，贵州分行将认真贯彻落实监管及工商银行总行相关要求，秉承良好的企业文化传承，紧紧围绕贵州省金融消费权益保护工作要点，夯实体制机制建设，在不断建设和完善消费者权益保护的道路上，锐意进取、砥砺前行！

•广告•

谁让「WTO皇冠上的明珠」黯然失色