

俄伊土三国首脑齐聚索契讨论叙利亚局势

俄积极斡旋欲主导叙战后重建

国际观察
■本报见习记者 刘畅

俄罗斯总统普京、伊朗总统鲁哈尼、土耳其总统埃尔多安22日在俄罗斯索契举行峰会，讨论政治解决叙利亚问题，并就前7轮阿斯塔纳和谈进程进行评估，并为下月2至4日在索契召开的叙利亚国民对话会议的筹备工作进行协调。

普京20日在索契与叙利亚总统巴沙尔·阿萨德会面时表示，叙利亚当前最重要的任务是转入国内和谈。21日普京与沙特阿拉伯国王萨勒曼、埃及总统塞西以及以色列总理内塔尼亚胡分别通电话，讨论叙利亚局势及双边合作等问题。同一天，普京与美国总统特朗普通电话时就叙利亚危机、反恐等问题进行了沟通。普京与多国领导人通话，其目的就在于为俄土伊三方会谈做准备。

从阿斯塔纳到日内瓦的预演

索契峰会是一次关于叙利亚问题承前启后的重要会议，同时也是阿斯塔纳进程三国协调立场的一次关键会议。10月30日第七轮叙利亚问题阿斯塔纳和谈召开，尽管普京对外宣称，得益于阿斯塔纳进程，建立了四个冲突降级区，并建立监督叙利亚停火三方机制，但事实上，和谈效果并不尽如人意，原本定于11月18日召开的叙利亚国民对话会议也遭延迟。因此本月2日，普京访问伊朗，就叙利亚问题争取鲁哈尼的支持，13日又与埃尔多安进行了超过4个小时的会谈，协调两国立场，并对媒体高调宣布俄土两国关系已经基本恢复。

普京这一系列非常规的外交动作反映了政治解决叙利亚问题已经进入关键时刻，阿斯塔纳进程三国的一致立场将对在叙利亚国民对话会议的谈判和未来“战后安排”等问题上举足轻重。

目前在政治解决叙利亚问题上，有两个主要和谈渠道：一个是以联合国为主导的日内瓦进程，另一个就是俄伊土三国主导的阿斯塔纳进程。如果说日内瓦进程着重讨论叙利亚战后重建，那么阿斯塔纳进程就是为之创造条件——以永久停火为目的，并促进各方交换意见。

作为阿斯塔纳进程主导国，俄罗斯一直批评日内瓦进程停滞不前，言下之意即使不能以“阿斯塔纳”代替“日内瓦”，也要将之打造成模板，从而在日内瓦和谈中获得更多话语权。在这样的目的驱使下，索契峰会显得尤为重要，它将成为决定战后安排的一次预演，如果成功的话，也将为普京名正言顺赢得明年3月的总统大选送上一份大礼。

三国协调立场不尽如人意

尽管据俄罗斯卫星通讯社19日消息，俄外长拉夫罗夫对外宣称索契峰会所有问题已经商定，但是三国协调立场

经历了非常曲折的过程。首先是俄伊两国，对俄罗斯而言，尽管历史上两国分分合合，但伊朗一直是俄罗斯梦寐以求的南方大出口。上世纪90年代，俄罗斯帮助伊朗建立布什尔核电站，之后两国关系不断走近，并在核问题和能源问题上寻找很多共同利益。叙利亚内战的爆发使得两国利益进一步固化，双方的叙利亚问题立场基本一致。

即使如此，俄伊在对巴沙尔政权的态度上仍有微妙不同：对于伊朗而言，构建“什叶派新月地带”是其扩大在中东影响力的重要战略目标，因此绝不允许巴沙尔政权遭到颠覆。而俄罗斯在这一问题上的态度颇为游移：当大马士革政府力量强劲时，俄罗斯乐见巴沙尔执政，而一旦露出颓势，俄罗斯也有可能弃之。因此大马士革对莫斯科也颇为忌惮，克里姆林宫网站21日消息称，巴沙尔在会见普京时表示，多亏了俄罗斯，叙利亚才能作为一个完整的国家得以拯救。

相较于俄伊两国较为统一的立场，土耳其的态度更值得玩味。叙利亚内战爆发以来，一方面土耳其与传统西方盟友的关系趋于紧张，16日曝出的北约军演将土耳其和埃尔多安作为假想敌的“乌龙事件”恰恰反映了土耳其与北约“同床异梦”。而在俄罗斯一边，两国关系更是起起落落，如今历时一年，从俄罗斯购买S-400防空系统的交易本月11日也最终敲定，对土而言颇具吸引力的

价格似乎是普京在叙利亚问题上争取土耳其的“投桃报李”。

即便如此，双方根本立场上的差别依旧存在，如在叙利亚库尔德人的问题上仍然相持不下：莫斯科支持库尔德人参加叙利亚和谈，而安卡拉坚持认为叙利亚库尔德武装是与库尔德工人党有联系的恐怖主义组织。对此拉夫罗夫在19日的三国外长记者会时也只能含糊其辞用“不能透露更多细节”来搪塞，换句话说，双方立场未能协调一致。

尽管莫斯科方面赋予了阿斯塔纳进程很高的期望，但它究竟能走多远？如前所述，该进程能继续下去并发挥作用的的前提是俄伊土三国保持相对一致的立场，这是普京现在努力想达成的。不过即便做成，要想把阿斯塔纳进程的成果带到日内瓦和谈中，则是另一段故事。

《莫斯科时报》15日刊文表示，美国绝不会被动地接受俄伊土三方签订的绝大部分协议。对美国而言，巴沙尔下台至今是不容挑战的红线。此外，美国还有一条政治红线——绝对不可以削弱俄罗斯在中东日益增长的政治影响力为条件，来换取任何形式减轻因乌克兰问题而遭受的制裁。言下之意，美国可以自己回归“中东”，而此前特朗普扬言要退出“伊核协议”就已经显示“重回”之意。美国强势的态度似乎预示了阿斯塔纳进程三国凭借自身实力将难以单独进行战后重建的事实。

我外交部发言人评穆加贝宣布辞职：

中国对津友好政策不会改变

新华社北京11月22日电（记者闫子敏）对于津巴布韦总统穆加贝宣布辞职一事，外交部发言人陆慷22日表示，穆加贝为中国关系和中非关系发展作出过重要贡献，中方尊重其辞职决定，中国对津巴布韦的友好政策不会改变。

在当日例行记者会上，有记者问：当地时间11月21日下午，津巴布韦总统穆加贝宣布辞职。请问中方对此如何评价？穆加贝的辞职是否会对中津关系造成影响？中方现在如何评价穆加贝？

陆慷说，津巴布韦的稳定和发展符合津人民的根本利益，也是本地区和国际社会的共同期待。作为津巴布韦的好朋友，中方对津有关各方着眼国家长远和根本利益，坚持在法制框架下，通过对话协商和平、妥善解决有关问题表示赞赏。我们相信津人民有能力保持政局稳定、国家发展。

他说，中津关系长期友好，经受了时间和国际风云变幻的考验。近年来中津各领域务实合作不断推进，给双方特别是给津巴布韦人民带来实实在在的好处。中方高度重视中津关系，愿同津巴布韦各方一道，推动中津友好和各领域合作

不断取得新进展。

“穆加贝先生为津巴布韦民族独立和解放事业作出过历史性贡献，也是泛非主义运动的积极倡导者和推动者。他长期致力于中津和中非友好，为中津关系和中非关系发展作出过重要贡献。中方尊重穆加贝先生的辞职决定，他仍然是中国人民的好朋友。”陆慷说。

据报道，穆加贝辞职后，英、美均呼吁津巴布韦举行自由、公平大选。

对此，陆慷在回答相关提问时表示，中方一贯坚持不干涉别国内政原则，尊重津人民的选择。

“我们相信津巴布韦人民有能力处理好内部事务，也希望其他国家不要干预津巴布韦内部事务。”他说。

又有记者问：据悉，津巴布韦前副总统姆南加古瓦即将回国接任总统，请问中方对其有何期待？

陆慷表示，中津友好合作是全方位的合作，惠及两国人民。中国对津巴布韦的友好政策不会改变。我们愿继续本着平等互利、合作共赢的原则，积极同津巴布韦加强交流合作，推动中津友好关系迈上新台阶。

姆南加古瓦当选津新任总统

将完成穆加贝剩余任期至2018年总统大选

新华社哈拉雷11月22日电（记者张玉亮）津巴布韦众议院议长雅各布·穆登达22日中午宣布，执政党津巴布韦非洲民族联盟-爱国阵线（民盟）决定推选该党主席兼第一书记埃默森·姆南加古瓦为新任总统，接替21日辞职的前总统罗伯特·穆加贝。宣誓就职仪式将于24日在首都哈拉雷举行。

穆登达当天在议会举行的新闻发布会上表示，根据津巴布韦宪法，如果总统去世、辞职或被罢免，其空缺将由总统所在政党推选的人来填补。在穆加贝辞职后，民盟已向议会表示，推选姆南加古瓦

为总统。穆登达说，根据宪法规定，姆南加古瓦将完成穆加贝的剩余总统任期，直到2018年总统大选。

另据津官方媒体报道，近期一直身在国外的姆南加古瓦将于当地时间22日下午返回哈拉雷。

姆南加古瓦现年75岁，深得军方支持，曾被视为穆加贝最可能的“接班人”。本月6日，穆加贝将姆南加古瓦解职。姆南加古瓦随后发表声明称已离开津巴布韦。本月19日，民盟举行中央特别会议，决定解除穆加贝的民盟主席兼第一书记职务，由姆南加古瓦接任。

伊朗总统宣布“伊斯兰国”被剿灭

新华社德黑兰11月21日电（记者穆东）伊朗总统鲁哈尼21日宣布，极端组织“伊斯兰国”已经被剿灭。伊朗伊斯兰革命卫队在官方网站上公布了这份通报。通报说，伊朗派遣的军事顾问在打败“伊斯兰国”的战斗中

发挥了巨大作用。

通报说，伊朗积极参与国际打击“伊斯兰国”的联合反恐行动，伊朗军人与伊拉克和叙利亚人民并肩作战，收复了“伊斯兰国”在叙最后主要据点阿布卡迈勒，这场联合反恐行动取得最终的胜利。



黎总理哈里里暂缓辞职

回贝鲁特前短暂访埃并与塞西会谈

据新华社贝鲁特11月22日电（记者李良勇）黎巴嫩总理萨阿德·哈里里22日说，应总统米歇尔·奥恩要求，他决定暂缓辞职。

哈里里当天与奥恩在总统府举行闭门会谈后告诉记者，他向奥恩提交辞呈，但后者要求他推迟辞职，以便就其辞职原因以及相关政治因素进行更多商讨。

据新华社北京11月22日电 综合新华社驻开罗、贝鲁特记者报道：已宣布辞职的黎巴嫩总理哈里里21日短暂访问埃及，在与埃及总统塞西会谈后返回黎巴嫩。

埃及总统府在会谈结束后发表声明说，哈里里和塞西讨论了黎巴嫩当前政治危机和一些地区议题。双方一致强调，黎巴嫩应远离中东地区政治纠纷。

左图：22日，哈里里在总理官邸对支持者发表演说。新华社发

友邦保险：做“保险姓保”的坚定践行者

在上海母亲河黄浦江沿岸，矗立着申城的水上门户十六铺码头。在码头斜对面，一幢近现代主义风格和新古典主义风格结合的英式小楼，在阳光下熠熠闪亮。这里就是友邦保险在上海的诞生地，外滩17号。

这幢地标性建筑时常出现在反映上海历史人文的各种电视片和画册中。诚然，作为中国改革开放后第一家外资保险公司，友邦保险的进入承载着中国保险业诸多标志性意义。它是将保险代理人制度引入中国的鼻祖，曾经定义了保险业诸多标准，也因此成了中国保险业最早的“黄埔军校”。

尽管多年来不断有外资同业进入中国，友邦在外资寿险公司中的市场地位依然难撼。其成功既来自于战略，也得益于执行，更来自于对中国保险业发展大趋势的把握，以及对“深耕中国、价值经营”这一理念的笃行。

事实上，友邦保险为我们讲述的不只是一家外资保险公司的成长史，亦是中国保险市场的发展史。它的坚守与变革，印证了“保险业若要长久生存做百年老店，唯有回归保险保障”的真谛。而在新时代的保险发展蓝图下，这个故事还在讲述……

专注主业助推业绩稳如磐石

1992年10月，友邦保险获准在上海经营业务，成为中国改革开放后第一家进入中国保险市场的外资保险企业。而属于友邦保险的中国故事，可以追溯到1919年那位雄心壮志的美国青年史带在上海南京路15号开设一家小型保险代理公司时就开始讲述了。

上海是友邦的诞生地。因此，友邦将25年前重返中国市场，形象地比喻为“回老家”。

在“回家”后的这25年里，友邦不仅被奉为中国寿险业价值经营的“传道士”，更被国内同业视作价值转型的学习样本。国内多家主流投行在研究报告开篇直陈：“友邦是保险企业价值转型的最佳学习榜样，其估值显著高于国内同业，并呈现出长期上升的趋势。”

获投行集体点赞的触发点，源于友邦集团远超预期、屡创新高的业绩。友邦集团

最新的财报显示，今年截至8月末，其新业务价值增长20%至8.24亿美元；年化新保费上升3%至13.67亿美元；新业务价值利润率增加8.4个百分点至59.1%；总加权保费收入上升15%至65.34亿美元。

由于重视保障型业务，使得承保利润成为友邦保险价值的主要驱动力。这与其精耕细作的“专注主业、以价值为导向、重质轻量”战略不无关系。近年来，友邦保险主要采取了配套的渠道策略（以个险为核心的多元化渠道及与零售银行签订独家分销协议）、队伍策略（以价值主导的费用考核政策及“卓越营销员”策略）、产品策略（主打保障型产品）和客户经营策略（以经济发达地区富裕客户为目标的客户定位和以客户为中心的二次开发）。

在这样的战略下，不仅仅是价值高增长得以延续，更关键的是增长方式的健康可持续。

值得一提的是，中国市场的业绩表现，

成为这两年来友邦集团财报的一大亮点，多个核心指标表现屡创新高，使得中国成为友邦集团18个市场中成长最快的市场之一。友邦中国的业绩爆发，主要由营销员生产力提升及活跃营销员人数大幅增加所带动。友邦集团首席执行官兼总裁黄经辉在不久前接受媒体访问时表示：“以目前的增速来看，相信中国很快会成为友邦最大的市场。”

以客户为中心的保障深化之路

友邦保险之所以被冠以行业样本之称，不仅仅是业绩的业绩增速，更多的是因其“以客户为中心”的保障深化之路。友邦保险在2015年推出的新五年战略，在品质发展的基础上，提出了“成为您的首选”的愿望，而今进入了新五年计划的核心收官阶段。行业再次将目光投向友邦，期待全新的管理团队描绘一幅更加壮阔的蓝图。对此，友邦保险给出了一份暖心的答卷——“以客户为中心”持续开启品质发展的深化转型。

如何做到“以客户为中心”？友邦中国首席执行官张瑞宇在接受媒体采访时道出了“以客户为中心”的内涵，即充分发挥友邦在中国的品质经营积累的优势，通过两个坚守（坚守“卓越营销员”和坚守“回归保障根本”）来帮助客户实现健康长久好生活。

首先，注重将“卓越营销员”渠道打造成“客户核心”链条中的关键环节。寿险是以人为本的行业，需要职业化、专业化的营销员团队为客户提供长期服务，并在其不同的人生阶段提供符合其个人及家庭需求的保障及财富管理方案。友邦中国的目标就是要将卓越营销员平台打造为金融专业人士的终生事业平台。数据显示，2017年，友邦集团成为唯一一家连续3年全球拥有最多百万圆桌会员人数的公司，注册会员

人数增加46%。

“我们希望建立一支专业、高素质的营销员团队，坚持走精英路线。我们内部有一个统一标准——新四化，即职业化、标准化、专业化、信息化。”友邦保险有限公司上海分公司总经理郭杰声在接受媒体采访时进一步解释说。如何保证“专业”和“高素质”？郭杰声透露：“关键在于前端准入就进行筛选。与此同时，友邦还为优秀人才提供了一个完整的晋升体系。”

其次，回归保险本业，为客户实现风险管理和长期财富积累的目标。早在多年前行业陷入中短存续期保险产品的争夺时，友邦保险就推出了“回归保障根本”战略，将发展重点放在了保障、医疗、健康三大优势领域，不断坚守产品线的优化和升级，根据不同客户群体的需求，设计细分的保障解决方案。

这不仅与监管部门所倡导的思路不谋而合，也与中国当前的市场需求相契合。长期以来，友邦保险推出一系列具有市场针对性的人身保障解决方案，均获得了热烈的市场反响。目前，友邦保险的保障类产品比例保持在64%，远高于行业平均水平。客户的人均重疾和寿险保障额度在过往两年增长近50%。可以说，真正做到了践行“保险姓保”。

创新赋能 为未来发展注入新动力

友邦保险在保障上的坚守与执着，并不代表拒绝创新。事实上，近年来，围绕“以客户为中心”这一战略，友邦保险无论是在客户端、销售端还是在产品端、服务端的创新升级，都不容小觑。

友邦保险是最早使用智能设备签单的保险公司之一，并在营销员渠道推出了“AIA TOUCH”。针对目前消费者习惯于通过网络或手机进行服务预订、咨询及查询的习惯，友邦保险在今年8月正式升级“易服务”，客户可以通过网页、手机APP、手机微信等三种平台，实现自助网上客户服务，服务范围包括保单查询、件单查询、保单变更、在线理赔、缴费与领款、在线客服、市场活动、联系友邦等，实现了在线服务的及时响应，节约了客户的时间。

不仅如此，在顺应时代和市场变化的需求下，友邦保险还通过创新科技和独特文化，增强渠道特色，推出了“易计划”。“易计划”所带来的科技赋能，覆盖了从投保到理赔的整个“旅程”，帮助客户实现购买简单，理赔便捷。



方面。这些创新中除了针对前端投保和服务的“投保”、“i服务”、“赢家拓客”外，还有专门针对后端小额理赔的“易赔”和重疾的“金装理赔”等特色服务，将客户旅程中那些“高深复杂”的环节转化为更加“智能便捷”，带来细致贴心和安全快速的人性化体验。

除此之外，友邦保险于今年3月推出个人移动健康管理平台——“健康友行”健康管理应用。“健康友行”具体是把保险、健康、移动互联网紧密结合，着眼于客户的日常健康管理——从步行和睡眠的监测追踪，到健康知识问答互动，再到丰富的任务卡与积分累积等奖励机制，帮助客户在体验和分享中养成健康生活的良好习惯。“健康友行”平台的推出，对友邦保险具有里程碑意义，是其以服务为创新支点，发力新五年计划的重要举措。它标志着友邦保险将不仅仅定位在保障专家的角色，更立

志成为客户的健康管理伙伴。这不仅实现友邦保险“健康长久好生活”品牌承诺的重要战略举措，也是探索中国保险业从疾病管理到主动参与疾病预防和大众健康生活方式转变的创新尝试。为了更好地向公众宣传健康理念，友邦集团还邀请大卫·贝克汉姆出任全球大使，在未来几年通过其健康的形象和偶像的号召力，和友邦保险一起推动亚太区域内健康生活方式的转变。

友邦保险这25年的持续发展，也从一个侧面反映出中国保险市场勃兴的点滴痕迹。综合各方的观点，随着政策红利的不断释放，重重机遇都预示着中国保险市场将进入“天时、地利、人和”的发展“钻石期”。面对一系列持续向好的行业驱动因素，包括友邦在内的中外资保险公司，都将紧紧抓住这难得的历史性机遇，深挖改革红利，乘胜而上，布局未来。

