

聚焦 新兴产业发展



大数据合作平台将启用

“大数据”国家应用加快

本报记者 顾阳

“一个大规模生产、分享和利用大数据的时代正在来临。谁拥有了大数据，谁就占领了制高点，取得了主动权。”

当天，阿里巴巴、百度、中国联通、一号店、58同城等11家涉足大数据的领军企业聚集国家统计局，共同签署大数据战略合作协议并探讨如何在政府统计上应用大数据。

大数据作为非结构化和电子化的海量数据，数量之大、类型之多、变化之快，前所未有。开发好、利用好这一巨大宝藏，非一家之力可成。专家指出，企业既是大数据的主要生产者，也是经验丰富的使用者，还是大数据的直接受益者。

“大数据为政府统计提供了总体性、非结构化、丰富的原始资料，可以极大地缩短数据采集时间，减少报表填报任务，减轻调查对象负担，提高统计数据质量。”

大数据带来的巨大价值正渐渐被认可，它通过技术的创新以及对数据的收集、分析和共享，为人们提供了一种全新分析问题的方法。

泛亚有色金属交易所是全球最大的稀有金属交易所，也是合作的11家企业之一。该所制定的铜、铝、镍、钨等稀有金属价格体系，不仅填补了国内外空白，还为政府决策提供了数据支撑。

阿里巴巴依托自身数据推出了网络零售价格指数(GSPI)，百度与中科院合作编制了基于网上搜索数据的消费者信心指数(CCI)。

据悉，“大数据合作平台”启动后，国家统计局将与11家企业共同研讨建立大数据应用的统计标准，包括指标定义、口径、范围、分类、计算方法、代码等。

专家表示，随着越来越多从事数据研发应用企业的快速成长，已衍生出众多数据设计、制造和营销的新产品，成为大数据时代的主力军和弄潮儿。

电子信息博览会将聚焦信息消费

本报讯 记者黄鑫报道：第二届中国电子信息博览会将于2014年4月在深圳举办，将突出信息消费主题，大力促进信息消费。

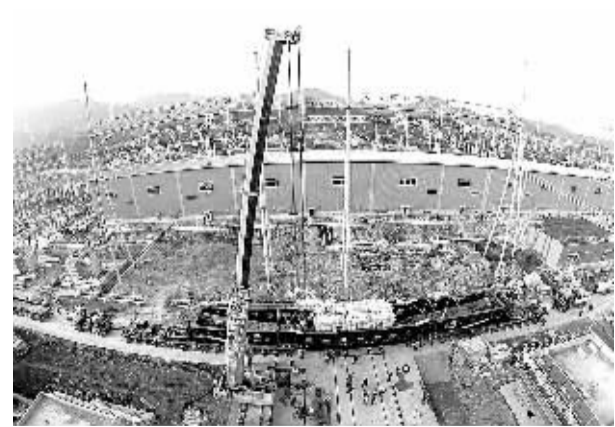
据工业和信息化部电子信息司司长丁文武介绍，本届电子信息博览会将展示电子信息全产业链，包括数字视听、移动智能终端、计算机、网络设备、软件、物联网、云计算、大数据、集成电路、汽车电子等。

第二届国际青年创新大赛启动

本报讯 记者刘瑾报道：近日，第二届国际青年创新大赛在北京大学李兆基人文学院正式启动。

第二届国际青年创新大赛以“国家急需、世界一流”为根本出发点。北京大学创新研究院执行院长蔡剑介绍，创新大赛起源于1983年的竞争模拟赛事。

“川电入浙”首台换流变压器安装就位



11月28日，川电入浙”特高压直流输电工程首台重258吨的换流变压器成功运抵金华换流站并安装就位，标志着“川电入浙”溪洛渡左岸——浙江金华±800千伏特高压直流输电工程进入主设备安装阶段。

新华社记者 徐昱摄

本版编辑 杨国民 童娜 美编 夏一

合肥：呼叫中心产业迈入3.0时代

——合肥蜀山国际电子商务产业园实现呼叫中心产业全面升级

本报记者 来洁文 晶 通讯员 路璐

呼叫中心产业是服务外包产业细分领域之一，近年来发展十分迅猛，业务领域涵盖了客户服务、市场营销、技术支持等，并呈现鲜明的地域性特征。

3年前，合肥蜀山提出打造“中国呼叫中心之都”，用5年建设10万座席、创造30万人就业；目前已经实现了5.2万座席、300多家呼叫中心及产业链上下游企业集聚。



今天，无论是拨打114查询电话号码，还是拨打400电话开通信用卡，有事情随手打一个热线服务电话已经成为了很多人的生活习惯。

这些呼叫中心都有着相似的景象：密密匝匝的座席前，数十人甚至上百人头戴耳麦，嘴对着话筒，两眼紧盯电脑屏幕。

历经1.0的发布与基础建设，2.0的产业聚集，今天的合肥已经迈入产城一体、技术创新、人力资源平台创新发展的3.0时代。

合肥蜀山呼叫中心产业快速长大的奥秘何在？

技术勇创新

在大多数人的印象里，呼叫中心就是

简单的接听应答电话。然而，事实并非如此。合肥(蜀山)国际电子商务产业园是我国目前唯一呼叫中心专业示范园区。

正德呼叫中心就主要从事电信行业增值服务外包、金融行业服务外包等呼出业务，通过业务员在电话中热情细致的介绍。

“呼叫中心产业发展的趋势必然走向大数据分析。目前园区内的安徽一通天下公司的呼叫中心就开展了这方面的业务。

“呼叫中心产业发展的趋势必然走向大数据分析。目前园区内的安徽一通天下公司的呼叫中心就开展了这方面的业务。

围绕产业的饮食、住宿、交通、休闲、健身等生活配套，让员工在轻松愉快的环境中工作生活。

下一步，合肥将利用蜀山呼叫中心企业高度聚集的优势资源和基础，在技术创新上着力突破，筹建“中国信息产业战略发展研究院”。

产业大集聚

顺丰速运是第一批在蜀山电商园落户的企业，其呼叫中心主要面向华中市场。伴随着迅猛发展的市场，顺丰将进一步延长产业链。

这只是蜀山电商园内呼叫中心产业向上下游延伸的一个缩影。目前，这里已经成为国内呼叫中心产业聚集度最高的区域。

为什么能在如此短的时间内达到如此高的产业集聚度？这首先得益于招商模式的创新。合肥把呼叫中心企业招商外包给专业的创投企业。

为扩大产业平台规模，蜀山电商园还广泛征求电商企业意见，反复修改设计方案，在厂房设计、空间布局等方面量身打造最适合电商进驻要求的平台。

“呼叫中心产业发展的趋势必然走向大数据分析。目前园区内的安徽一通天下公司的呼叫中心就开展了这方面的业务。

“呼叫中心产业发展的趋势必然走向大数据分析。目前园区内的安徽一通天下公司的呼叫中心就开展了这方面的业务。

话咨询和投诉处理的呼叫中心产业，更多的是人力资源密集型产业，技术含量并不高。但是，合肥发展的案例给了我们一个启示。

为了抢占产业高端，合肥正在筹建大数据国家重点实验室，引入中科大科研资源、企业资源及专项资金。

“呼叫中心产业发展的趋势必然走向大数据分析。目前园区内的安徽一通天下公司的呼叫中心就开展了这方面的业务。

“呼叫中心产业发展的趋势必然走向大数据分析。目前园区内的安徽一通天下公司的呼叫中心就开展了这方面的业务。

“呼叫中心产业发展的趋势必然走向大数据分析。目前园区内的安徽一通天下公司的呼叫中心就开展了这方面的业务。

“呼叫中心产业发展的趋势必然走向大数据分析。目前园区内的安徽一通天下公司的呼叫中心就开展了这方面的业务。

“呼叫中心产业发展的趋势必然走向大数据分析。目前园区内的安徽一通天下公司的呼叫中心就开展了这方面的业务。



如何迈向产业高端

来洁



我首次采访呼叫中心产业，大约是5年前，到大连采访服务外包产业。当时，大连呼叫中心很多用的是日语。

能蓬勃发展的三大基础元素。

近年来，国内呼叫中心产业发展很快，已经从起步阶段迈向成熟阶段，业务范围也不断延伸和升级。

在很多人的印象里，起源于民航业电



加快天然气产业链结构改革进程

刘毅军

自西气东输一线正式商业运营以来，我国天然气管网设施建设、资源勘探开发程度、市场发育状况等取得了很大进展。

首先，要扩大上游天然气资源开放，建立多样化具体实现形式。近年来，我国在非常规天然气资源向石油公司之外开放上，有了新突破。

《决定》提出：“鼓励非公有制企业参与国有企业改革，鼓励发展非公有资本控股的混合所有制企业。”

其次，推动天然气管道等基础设施从生产者分离出来的制度建设。从目前看，天然气生产者一体化建设运营天然气管道等基础设施体制，对天然气产业链发展产生了不良影响。

中国天然气产业链的发展阶段看，天然气生产者或供应商同时运营管道等已建基础设施的企业，应当建立健全财务制度。

第三，加快推进天然气价格市场化改革。天然气产业链进入快速发展阶段后，由于煤、油等替代能源价格市场化步伐加快，而天然气价格受到政府管制。

通、电信等领域价格改革，放开竞争性环节价格。”

从历次居民用气价格管理制度和 gas 价格水平的变化看，均以上游价格调整为改革动力契机。