2019年11月4日 星期一 经济日报

稳外资，我国拥有足够信心和底气

瞿长福

热点快评

我国拥有完备的工业体系，这对任何一个产业、任何一家企业来说，都意味着投资、生产、消费各个环节的成本、研发、销售优势。人口素质整体大幅度提高，以及基础设施完备与高品质也令投资者向往。对于投资者来说，中国长期稳定和谐的社会环境，更加优良的营商环境形成了巨大魅力。

前几天，国务院新闻办例行吹风会透露，《关于进一步做好利用外资工作的意见》将于近期印发。同期，国务院及有关部委相继发布了一系列鼓励吸纳外资的政策文件，加上今年以来一些经济数据并不特别抢眼，难免让一些人侧面联想：是不是吸纳外资有问题了，稳外资还行吗？

回答这些疑问，可以很直接，看看商务部最新发布的外资数据就清楚了。数据显示，2019年前9个月，新设立外商投资企业30871家，实际使用外资6832.1亿元人民币，同比增长6.5%，其中高技术产业实际使用外资2038亿元人民币，同比增长39.8%。这些数据明确显示，外资在中国仍然保持稳定增长，尤其是高新技术投资动力很足。

当然，仅看数据还难以生动地回答为什么中国仍然是外商投资的最佳选择地。但我们可透过这些数据，看看稳外资的信心和底气到底在哪里。

目前，中国市场动力越来越强、潜力不断显现、更加注重品质，这对任何投资者来说都是难以抗拒的吸引力。先看看产业基础，前不久工信部发布，中国是全世界唯一拥有联合国产业分类中所列全部工业门类的国家。完备的工业体系，对任何一个产业、任何一家企业来说，都意味着投资、生产、消费各个环节的成本、研发、销售优势，是投资者最理想的投资选择地。这种优势目前全世界仅中国具备。

再看人员素质。中国除了庞大的人口基数，更重要的是人口素质整体大幅度提高。从高校、高等职业教育、中专技校以及技能培训、岗位培训等环境中走出来的人口越来越多。劳动者受教育程度高，勤劳爱岗，这是所有投资者的最爱。尽管人工成本有所上升，但这是发展中的必选题，谁投资谁懂。作为全世界人口最多的发展中国家，中国员工的分量，投资者心知肚明。

最后看基础设施和社会环境。中国基础设施的完备与高品质，无论水电路航，还是信息金融服务等软硬件水平，全世界有目共睹，也令投资者向往。对于投资者来说，中国长期稳定和谐的社会环境，更加优良的营商环境形成了巨大魅力。毕竟，没有谁愿意在摇摆不定的环境中发“动荡财”。

所有这些都是投资者一眼就能看到和感受到的巨大优势。而且，这样的优势不是一朝一夕能形成的，是一个国家长期政治稳定、经济发展、社会和谐、目标一致的努力结果。对投资者来说，这才是最为核心的内容。尤为重要的是，无论当前国际形势如何复杂严峻，中国改革开放的政策方针不仅没有改变，而是朝着更高质量、更深层次、更加规范的方向发展，“中国开放的大门只会越开越大”，这是投资者的福音，也是我们稳外资的信心和底气所在。

不畏浮云遮望眼，需要站得高才能做得到。越是发展有难题，前进有困难，越要保持定力，保持勇气，不为一时的起伏和困难挡住视线。资本是逐利的，也是理性的，只要我们梧桐成林、绿意盎然，就没有引不来的凤凰。

所以，我们应该做的是如何进一步做好自己。当前，最重要的是扎实在营造公平竞争的市场环境、完善的法治环境和开放的政策环境上下功夫，不要变来变去，要给投资者稳定的政策预期，尤其是把相关法律和政策落实好，不能口惠而实不至，不搞“玻璃门”那一套。做好了这些，市场在那，生意在那，环境在那，干吗不来呢！

行业

银行智能客服服务质量亟待改善

周慧虹

当前，越来越多的银行推出了运用语音识别等技术的智能客服，但有媒体调查发现，一些客户对此颇多微词，吐槽点大多集中在诸如“听不明白客户的问题”“繁琐，效率不高”等，难以解决实际问题。

不可否认，银行服务智能化是行业的发展方向。就其初衷来说，智能客服无论对于银行还是客户，都应该是互惠互利的。客户在业务办理过程中更多地求助于智能客服，有利于银行节约人力成本，也可提升服务效率，为客户提供更多便利。

然而，由于技术发展尚不够成熟，不少银行匆匆上马智能客服，并且对其过分依赖，结果却出现智能客服给客户“添堵”的情况。一方面，许多客户因与智能客服交流困难而费时费力，难免迁怒于银行；另一方面，银行因客户频频“转人工”、投诉量增加不得不疲于应付，付出了额外的处置成本，还使自身的品牌形象受到影响。

“您说前门楼子，他说胯骨轴子”，银行智能客服存在的种种问题，与其说是囿于技术不够成熟，不如说是经营管理思想认识存在偏差。有的银行网点在工作中更多考虑的是银行自身利益，未充分顾及客户的体验，过多依赖对降低成本有利的新技术，较少征求客户的意见与建议，还有的银行热衷于追潮流、赶时髦，看到别的银行纷纷推出智能客服，无论自身条件是否成熟，也纷纷推出“智能”概念。这些做法未免欠妥。

中国银行业协会日前发布的《中国银行业客服中心与远程银行发展报告（2018）》显示，2018年银行业客服中心的智能技术使用率为69%，其中65%的客服中心应用了智能语义理解技术和机器人服务。不过，银行业不能只看到智能化水平提高的成绩，更应有强烈的问题意识、客户意识，多收集客户意见和建议，弥补智能客服服务存在的缺陷，真正帮助客户解决实际问题。监管部门也应出台明确的服务细则，敦促银行正视问题，持续改进服务。

来论

“续贷中心”有效缓解了融资难题

吴 旭

据报道，今年8月份，全国首家小微企业续贷中心在北京市海淀政务服务中心挂牌设立，为小微企业现场提供续贷受理审批服务。两个多月时间，续贷中心已为84家中小微高科技企业办理了续贷申请，金额达6.1亿元，有效缓解了小微企业的融资难题。

“好借好还，再借不难。”可对于一些小微企业而言，由于应收款一时未到账或流动周转资金紧张等种种因素影响，按时还贷确实有困难。每到此时，就有企业设法寻找“过桥资金”，无奈之下还会求助于高利贷，从而加重了企业的负担。小微企业续贷中心从降低企业融资成本、提高信贷审批效率角度出发，帮助企业免去了还旧贷与借新贷过程中“续贷无门”的问题，实现了资金无缝对接，解决了企业燃眉之急。

融资难、融资贵，是长期困扰小微企业发展的难题。续贷中心对有融资需求的小微企业提前做新发放贷款调查和评审，在旧贷款到期前，新贷款即可到账，改变了过去企业必须先还清旧贷款才能继续申请新贷款的模式。这种做法折射出营商环境持续优化，是金融服务实体经济的生动实践。

可以说，续贷中心让企业在融资时从“高度紧张”到“如释重负”，撑起了企业的发展信心，值得其他地方借鉴。

从源头斩断非法“赚钱APP”利益链

钱夙伟

近日，“趣步”APP及其开发商因涉嫌传销、非法集资、金融诈骗等违法行为，被长沙市工商部门立案调查。

一段时间以来，以“躺赚”“走赚”“玩赚”等噱头吸引用户下载使用的APP大量出现。这些APP的应用类型包括购物、新闻阅读、影音播放、教育培训、输入法、健康运动等。在一些应用商店，有的“赚钱APP”下载量甚至超过千万次。

“赚钱APP”之所以吸引用户下载，显然与其宣称可以“躺赚”“走赚”“玩赚”有关。比如，用户只需每日签到、观看视频等就能获得现金奖励，似乎可以不费吹灰之力，但在层层分级的玩法下，“邀请好友”成了用户获得高额利润的唯一方法，这其实就是所谓的“拉人头”，有传销嫌疑。

当前，赚钱类APP存在的风险基本可以分成三种。一是以高收益、高返利为诱饵，实则是为了骗取用户投入的押金、本金，这一类“赚钱APP”实际就是披着购物、新闻阅读等外衣的“庞氏骗局”；二是未通过有关部门严格审查，以盗取、贩卖、泄露用户隐私信息为主要目的；三是注册时没有一定门槛费用的要求，但获利方式是通过拉人头完成的。

面对形形色色的“赚钱APP”，网民要养成健康、合法的娱乐方式，不要沉迷其中。一旦发现自己的权益受损，应及时收集证据，并向公安机关报案，合法维权，及时止损。更重要的是，相关职能部门要加强监管，出台明确的管理办法和行业标准，并加大对侵害消费者权益行为的打击力度，从源头上斩断非法“赚钱APP”利益链。

徐 骏作(新华社发)

夸大其词

近期，全国各地出现了名目繁多的“神童”培训班，宣称“量子波动速读”“蒙眼翻书穿针”“一分钟阅读上万字”，打着高科技旗号贩卖伪科学。据报道，深圳市市场监督管理局近日对某培训机构立案调查，这家自称能快速“调整脑电波”的机构，号称已为“全国上万名学生和种子学员”开展“全脑潜能开发”，培养出的“速读达人”每分钟可阅读上万字，以所谓“分销”模式拉家长作投资“合伙人”，种种手段令人惊愕。对于各类所谓“神童”培训班，监管部门应加强资质审批和过程监管，不能让违反科学和教育常识的培训大行其道。（时 锋）

既要清洁用能 也要高效管理

陈发明

思辨

冬季供暖，是民生课题，也是环保课题。在立足供暖用能方式转变的同时，还需要在供暖管理机制优化、供暖设施节能改造等微观层面下功夫，细算高效供暖账，深入挖掘采暖季节能减排潜力，既要清洁用能，也要高效管理。

进入11月份，我国北方地区全面开启新一轮供暖周期。受我国“一煤独大”能源结构和冬季不利扩散的气候因素影响，每年供暖季，群众最关心两个问题。一是家里暖气热不热，二是空气质量好不好。由此，供暖期的节能减排话题备受关注。

近年来，北方地区积极推广煤改电、煤改气等清洁供暖方式，使供暖季的总体排放量持续下降。实践表明，清洁取暖是京津冀及周边地区改善空气质量最关键的举措，对降低$PM_{2.5}$浓度的贡献率达1/3以上。在宏观层面上，通过能源替代实现清洁供暖，已成为推动北方地区采暖季空气质量改善的根本举措。但需要明确的是，我国“多煤少气”的能源禀赋决定了无法实现清洁能源完全替代，同时煤炭的清洁化利用还需持续发力，短期内要彻底扭转以煤为主的能源格局并不现实。

因此，在立足供暖用能方式转变的同时，还需要在供暖管理机制优化、供暖设施节能改造等微观层面下功夫，细算高效供暖账，深入挖掘采暖季节能减排潜力。既保障群众温暖过冬，也要最大限度实现取暖节能。

一方面，在供暖时间上要开展弹性化、人性化探索。除了个别气候特殊地区，我国北方大部分地区供暖季一般从11月份持续到来年3月份。在实际操作中，很多地方会根据天气变化情况，“因冷”提前供暖，却忽略了“因热”提前结束供暖。每年3月份，有不少地方天气已经转暖，暖气也几乎没什么“存在感”，有的集中供热地区甚至出现了“一边用着暖气，一边开着窗户”的情况。如此“被迫采暖”既浪费能源，增加了排放污染，也浪费资金，增加了群众采暖费用。所以，供暖部门还需进一步探索完善弹性供暖机制，根据天气变化适时调整供暖时间及温度。

另一方面，对采暖硬件设施要予以精细化、高效化节能改造。目前，国内已有不少新建住宅在天然气、电力等能源有保障的前提下采取家庭自主供暖，还有的集中供热地区通过安装分户计量设备，实现了精准供暖。通过家庭自主控制供暖面积、温度，可以在一定程度上减少供暖热量损失和无效、低效供暖。此外，对建筑实施超低能耗改造也是降低供暖期能源消耗的有效途径之一。近几年来，多个省份和城市已出台鼓励发展超低能耗建筑的相关政策。可以预见，未来超低能耗建筑的推广使用将成为北方地区冬季取暖的重要节能方式。

冬季供暖，是民生课题，也是环保课题。既要达到“暖气热”，还要实现“空气好”，看起来似乎是一对矛盾体。实则不然，环保压力与供热需求不仅不是对立关系，反而会产生相互促进作用。二者兼顾，可以催生更多清洁供暖方式、技术探索与应用，倒逼供暖管理更加优化完善，推动节能减排向更广阔的领域延伸和普及。

众声

关利欣
商务部研究院流通与消费研究所副所长

着力吸引境外消费回流

近日，商务部等14部门联合印发《关于培育建设国际消费中心城市的指导意见》。北京、上海、广州、深圳等地已经在开展培育建设国际消费中心城市的前期准备工作，加强经验交流推广。事实上，吸引境外消费回流也是未来政策的重要着力点。进一步满足消费升级需求，吸引境外消费回流，一方面要利用好现有市内免税店、外汇免税店、口岸免税店等政策，提升消费的国际化水平。同时，要深化供给侧结构性改革，推进国内消费品国内标准与国际标准对标，提高商品和服务质量，培育具有国际影响力的消费品牌。

严跃进
易居研究院智库中心研究总监

理性看待部分城市适度放松限购

近日，包括南京六合区、天津、三亚以及北京燕郊等地均传出房产限购放松的消息，进一步说明当前一些城市尤其是郊区楼市限购政策松绑的导向。第一，每年第四季度需要积极降价促销，尤其是去库存的压力开始增大，房企需要在这个时候积极销售项目，各地略有松绑也有助于实现成交量活跃。第二，放松限购也是有条件的，当前放松限购是针对特定群体和特定区域，这也有助于后续房地产市场交易活跃，同时也能防范房价过快上涨。

曾 刚
中国社会科学院金融研究所银行研究室主任

金融科技深刻影响金融行业

随着大数据、云计算等技术快速发展，金融科技也深刻影响着金融行业。金融机构从过去的单打独斗走向合作共赢是大势所趋。未来，银行的基本业务应该能像积木一样“模块化”，金融服务可以按照具体需求“拼搭”业务模块，增加业务的多样化和定制化。同时银行将成为高度开放共享的金融服务平台，金融科技公司和银行共同构成共生共存的金融生态圈。不过，真正意义上的开放银行实践可能面临一定挑战，不应脱离实际需求盲目跟风追逐热点。从长期来看，银行应该立足自身实际，尝试新的商业模式，循序渐进改善体系架构、培养核心能力。

欢迎读者就热点经济话题发表评论、漫画，来稿请发至：mzjjgc@163.com

本版编辑 马洪超 祝 伟