

引导资金投向供需共同受益领域

林火灿



长期以来,投资在我国经济增长中扮演着十分关键的角色。要准确理解把握中央精神,在不搞“大水漫灌”和强刺激的同时,立足当前、着眼长远,既要保持一定的投资节奏和力度,又要把握好投资的方向和精度,精准聚焦基础设施的短板领域,聚焦影响民生改善、生态环境保护和增强发展后劲的领域

的先进制造、民生建设、基础设施短板等领域,促进产业和消费“双升级”。这为今后一段时间更好地发挥投资的关键作用指明了方向。

投资既是消费的重要变量,也是供给的重要内容。扩大有效投资,引导资金投向供需共同受益、具有乘数效应的领域,不仅有利于扩大需求,拉动经济增长,更有利于进一步提升供给的质量和水平,优化供给结构,更好地满足消费升级的需要,实现供给与需求相互促进、齐头并进的良好态势。

比如说,在制造业领域,我国已经是全球制造业第一大国,但制造业大而不强,很难满足广大消费者的消费升级需求,一些消费者甚至不远千里到海外购买马桶盖、电饭煲、奶粉、化妆品等产品。鼓励和引导企业把资金投向先进制造领域,加快推动制造业信息化和设备更新改造,瞄准增加品种优化产品供给,挖掘需求盲点,开发个性化、时尚

化、功能化产品,丰富产品类型和档次,不仅可以推动整个制造业的转型升级,提升制造业企业的市场竞争力,也能更好地为消费者提供高水平的产品,更好地满足消费者多层次、定制化需求,使消费者更有信心、更敢消费、更愿意花钱。如此一来,企业的市场空间就会扩大,继续加大投资的信心也会更足。

又比如,民生是人民幸福之基、社会和谐之本。当前,我国在住房、教育、医疗等民生领域还存在不少短板。以住房为例,随着城市与经济的发展,老旧小区成为城市居民的新“痛点”,也成为城市平衡发展的重要因素之一。加大对老旧小区的改造,既可以改善城市群众的居住环境,满足人们对更加舒适的居住环境的需求,也能进一步带动相关产业投资,促进城市品质提升。

此外,在基础设施领域,我国西部地区发展不平衡不充分的问题依然比较

突出,东部不少地区在交通、水利、能源、信息、管网等领域同样存在不少“短板”。我国基础设施人均资本存量只有西方发达国家的20%至30%;西部有些贫困地区基础设施存量与东部相比,差距也是比较的,只相当于全国平均水平的一半左右。加大基础设施领域投资,不仅可以直接为经济增长注入强劲动力,还可以补齐发展短板,提高人民生活水平,促进区域协调发展和均衡发展。

总之,投资一头连着需求、一头连着供给。我们必须准确理解把握中央精神,在不搞“大水漫灌”和强刺激的同时,立足当前、着眼长远,既要保持一定的投资节奏和力度,又要把握好投资的方向和精度,精准聚焦基础设施的短板领域,聚焦影响民生改善、生态环境保护和增强发展后劲的领域,扩大有效投资,为促进经济转型和推动经济增长注入新动力。



智能客服不能降低服务质量

宋鹏伟

如今,很多企业都采用了智能客服,但由于技术发展水平有限和管理不善等原因,智能客服常常不能顺利解决用户的问题,给人留下“兜圈子”“冷冰冰”的印象。在很多消费者看来,所谓智能客服并不智能,只是商家节省成本的手段。

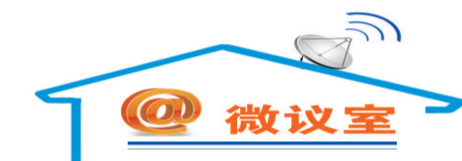
在电商、游戏、通信等行业,企业面对的消费者众多,客服从来不是一项轻松的工作。一是工作量大,需要企业投入大量的人力物力成本;二是消费者反映的问题五花八门,可能涉及多个部门和流程,沟通成本也很高。所以,降低客服成本一直是企业追求的目标。

相比于人工客服,智能客服不知疲倦、反应速度快,而且不会受到情绪困扰,可以24小时在线,具有得天独厚的优势。对于企业而言,一次投入可以长时间使用,价格低廉、效率更高,因此智能客服成为越来越多企业的选择。

但是,智能客服也有短板。比如,很多机器人系统并不足够智能,只是通过识别消费者话语中的关键词,给出固定的答复。如果消费者的问题不在数据库中,就只能不断重复却答非所问了,消费者的感受更多是“态度好却不解决问题”。

究其原因,主要是人工智能技术尚不成熟。开发一套系统尽管简单,但维护成本却很高,需要后期结合大数据不断完善。现实中,很少有企业愿意根据自己的业务研发专门的智能客服系统,往往只是购买通用版的软件。这样的系统,对于信息咨询类的问题,基本还能应对,但超出这个范围,尤其是面对消费者个性化的投诉维权时,就难以招架了。

尽管清楚智能客服存在短板,企业之所以仍然大力推广,主要是出于成本的考虑,没有把客户体验放在第一位。更有甚者,只对高级会员开放人工客服渠道,普通消费者很难找到人工客服的入口。企业应认识到,售后体验也是商品价值的一部分,只有重视客户体验,才能赢得市场竞争。



高铁票“无纸化”尚需完善细则

近日,多地高铁站试行电子客票,目的是让出行更方便快捷,但自动取票机打印的只是一张凭条,乘客如需报销凭证,需要再次操作才能取出车票,导致很多人手上都握着两张票。

①Merlye: 高铁实行“无纸化”肯定是一项积极的改变,但在政策执行过程中难免会遇到一些问题,针对新出现的问题,高铁站可以采取相应措施,比如按照是否需要报销凭证分类处理,如需打印报销凭证可直接打印蓝色车票,无需报销的凭身份证进站。

②侯来增: 首先为高铁实行“无纸化”点赞,其次应在自助取票机醒目位置做好提醒,让乘客熟悉相关操作,节省出行时间。

失真的“最美证件照”不可取

近些年,证件照成为照相馆的一项重要业务。许多网红照相馆拍摄一张证件照花费大多在200元左右。在很多求职者看来,这些经过精心修饰的证件照“会给自己加分”。不过,也有招聘方表示,失真的“最美证件照”效果会适得其反。

③泰山: 证件照有特殊的要求与规定,不应挖空心思去网红照相馆花冤枉钱。用人单位不会将外在形象作为唯一录用标准。总之,生活照可以随意修饰,证件照一定要自然、真实,切勿弄巧成拙。

④A-KIA半导体陈建忠: 凡事都得有度,过分美化导致证件照和真人差距太大,会给招聘方造成心理落差,甚至变成减分项。

中小学如何放春秋假引热议

国家发改委等九部门日前发文明确,在保证开齐开足国家课程,完成好正常教育教学任务的前提下,各地可以结合气候环境等情况统筹寒暑假时间,制定出台中小学放春秋假的办法,引导职工家庭在适宜出行的季节带薪休假。

⑤马果叶: 这一设想很好,但要真正实现假期家长带薪休假,带着孩子出行,会有一定难度。家长的假期如何同步?未来应出台更多配套制度,真正把这件好事办好。

⑥阳光蜜蜂: 中小学学生放春秋假,对大部分学生来说是好事,有利于孩子放松心情,在家人的陪伴下外出旅游或走进图书馆充电学习。对于少数父母不能休假,家里又没人看护的孩子,也可能带来安全隐患,在具体实行的过程中,这些因素都要充分考量。

(徐晓燕整理)

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

来论

“地铁社区”保障房值得点赞

钱凤伟

据报道,福建厦门马銮湾保障房“地铁社区”一期、新店保障房“地铁社区”一期、祥平保障房“地铁社区”一期等一批交通便利的“地铁社区”保障房近日进入初步验收阶段,预计明年可交付使用。

“地铁社区”是厦门保障房建设的一大亮点,让普通无房市民不仅能“住得进”,而且能“住得好”。现实中,部分城市的保障房往往建在偏远、交通不便的地段,固然能够节省建设成本,帮助更多的困难群体,但也给居民出行带来不便,甚至让保障房成为空置房。实际上,目前不少城市保障房小区建成后受到冷落,主要原因就是位置较偏、交通不便,缺乏

配套设施。将保障房建在交通不便的位置,其实尤其不适合低收入市民。由于保障房与住户工作单位、子女就读学校通常相距较远,申请保障房的低收入市民往往也没有私家车,在公交等配套设施短期内不能同步跟上的情况下,日常出行十分不便。这样的保障房对于他们来说是名副其实的“鸡肋”。

既然保障房建设的初衷是改善低收入群众的居住条件,提高其生活质量,那么交通是否便利就是一个重要的衡量指标。可以说,厦门推出的“地铁社区”保障房回归了保障房建设的初衷,是深得民心之举,这样的做法值得点赞。

加大对“傍名牌”行为治理力度

张智全

据报道,因认为对方侵犯自身的注册商标,吉百利英国有限公司将怡口莲(厦门)食品有限责任公司诉至法院。日前,北京海淀法院一审判决被告行为构成侵害商标权及不正当竞争,判决其停止侵害原告“怡口莲”系列商标专用权的行为、变更企业名称(变更后的名称不得包含“怡口莲”字样)、刊登声明、消除影响,并赔偿原告经济损失及合理开支243万余元。

“怡口莲”是吉百利公司在中国注册的商标,其享有的商标专用权依法受我国商标法保护。本案中,被告使用的“怡口莲”企业名称与原告的商标同音,仅在“莲”字的书写方面有繁简之别,很容易给公众造成二者是同一企业的混淆认知,是一种“傍名牌”行为,这是对权利人商标专用权的不法侵害。

要真正有效遏制“傍名牌”行为,就必须提高侵权者违法成本。我国商标法未修改前,侵权者的法定赔偿额为50万元以下。修改后的商标法将最高赔偿额提高到权利人实际损失和侵权人非法获利的“一至三倍”,并将法定赔偿额从50万元提高到300万元。新的惩罚性赔偿标准大幅提高了违法成本,有助于遏制恶意侵权行为。此次有关法院的判决也体现了司法机关对“傍名牌”不正当竞争行为“零容忍”的鲜明态度,在维护良性竞争、保护知名品牌方面将产生积极影响。

诚实守信、公平竞争既是基本的商业伦理道德,也是市场经济的不二法则。对于“傍名牌”行为,只有加大打击力度,商家才会知敬畏、存戒惧、守底线,主动收敛不正当竞争行为。



郭德鑫作(新华社发)

“保险”不保险

买到假货、商品受损、退换货运费纠纷……在互联网上“买买买”的同时,消费者的风险管理意识也在觉醒,越来越多的人希望能得到相应保障,因此退换货运费险、正品保证险、材质保真险等短期消费型保险产品开始悄然走红。但有媒体日前调查发现,这类保险也出现了不少投诉纠纷问题。比如,投保时保险条款告知不充分;理赔时遭遇客服“踢皮球”;有的理赔条件不合理,一些平台设置苛刻的理赔条件让理赔很难实现等。消费保险要真正成为消费者的保障,还有许多需要完善的地方。在互联网投保、理赔的机制下,应建立规范完善的保险服务长效体系,同时消费者也应在投保前认真了解保险条款,从而避免理赔纠纷。

(时锋)

面板业迎利好仍不可盲目乐观

舒云

在经历了有史以来最强“寒潮”后,近日众多面板厂商陆续迎来“柳暗花明”。12月16日,面板产业概念板块开始走强,京东方A、深天马A、维信诺等面板概念股纷纷大涨,12月17日,京东方A再度大幅拉升。受益于面板产业近期利好,一些上游供应商也实现开盘翻红。

此番面板行业一洗颓势,早在有关专家的预料之中。在前不久举行的京东方全球创新伙伴大会上,京东方董事长陈炎顺就曾这样判断:2020年一季度末,最晚二季末,LCD(液晶显示)行业有望回暖。理由是:随着物联网时代的到来,除手机、平板电脑、笔记本电脑、显示器、电视五大传统市场外,车载显示等新的应用市场正逐渐打开,这为显示屏提供了更多的应用空间。与此同时,随着用户对大尺寸电视需求的提升,电视屏幕每增长一寸就会消化一

条8.5代液晶面板生产线的产能。因此,经过一年左右的时间,液晶显示市场将会逐步趋稳。

尽管回暖的信号似乎很明显,但也不可盲目乐观。受之前有关政策影响,近年来一些地方纷纷上马高世代液晶面板生产线,一哄而上的结果显而易见:当低水平重复建设遇上显示面板结构性过剩,多重因素叠加下,中国液晶显示亦难逃行业“寒冬”。面对此前跌跌不休的液晶显示面板市场态势,今年以来一些厂商已出现大额营业亏损。

有关数据显示,国产液晶面板在全球市场的占比今年有望突破50%。在全球液晶面板产能过剩的大背景下,未来一段时间供过于求的压力恐怕仍将存在。事实上,出于相关方面的考虑,一些面板巨头已相继退出或减少液晶面板的生产。比如,松下宣布正式退出液晶面板业务,将于

2021年终止生产液晶面板。国内面板厂商代表京东方不久前也表示,未来将不再投资液晶面板。

显示器行业未来何去何从?布局OLED(有机发光半导体)等新型显示技术已成为面板行业的共识。具体来说,小尺寸方面,当下OLED逐步取代LCD已是大势所趋;大尺寸方面,Mini LED技术有望在未来两三年迎来爆发期,Micro LED技术等尚待进一步突破。一句话,伴随着新型显示技术的进一步发展,今后显示产业将朝着超高清、大尺寸、柔性的方向快速迭代。

曾经很多年,“缺芯少屏”成为中国人心难以言说的痛。为打破这一尴尬局面,一批中国面板企业历经多年鏖战而崛起,成功改写了全球半导体显示格局。而今,当新一轮显示技术革命蓄势待发,我们期待更多中国企业脱颖而出,引领发展新方向。



国产液晶面板在全球市场的占比今年有望突破50%,在全球液晶面板产能过剩的大背景下,未来一段时间供过于求的压力恐怕仍将存在。伴随着新型显示技术的进一步发展,今后显示产业将朝着超高清、大尺寸、柔性的方向快速迭代