

智能客服

需求提升解决多样化问题的能力。要做到这点,需有成熟的人工智能技术为支撑。目前市面上的智能客服模型种类众多,但长期训练模型产生的费用较高。可以采用产学研用结合的方式,降低新技术的应用成本,更好优化智能客服模型,有效提升识别及应变能力,提高服务水平。

不智能

最后,行业组织要尽快建立统一的制度规范和服务标准。比如,建立服务评价打分机制,将人工标准、科技伦理等引入评价体系,更好优化智能客服模型,有效提升识别及应变能力,提高服务水平。

亟需破解

总而言之,相关各方要下足功夫让智能客服回归服务本色,更加准确可靠地解答问题,保障消费者权益。还要清醒地认识到,受限于现阶段技术水平,智能客服不能完全代替人工客服。当前,以人工为主、科技为辅的人机协同方式或许是解决智能客服痛点、持续改进客服工作的可行方向。

金视角

上海市消保委近日透露,去年共受理消费者投诉32万余件。其中,智能客服“不智能”成为消费者权益保护领域的热点问题之一。

当下,越来越多的平台和APP推出了智能客服,但不少智能客服处理效率低,答非所问,反而成为售后维权的障碍。究其原因,一方面是商家不断减少人力成本投入,甚至完全取消人工客服,将售后全部推给人工智能;另一方面,受技术水平限制,“智力有限”的智能客服无法应对个性化的咨询需求。这些问题需要引起重视并加以改进。

首先,企业应强化责任意识,不断优化智能客服服务水平。智能应用不应背离服务的初衷,更不应层层转接、回避问题。同时,考虑到多样化、适老化的实际需求,人工客服也不能“缺位”。综合来看,应提供让消费者可自主选择客服类型,确保售后力量与企业的市场规模相匹配,保障好消费者的各项权益。

(上接第一版)

银保监会有关部门负责人表示,各金融机构要健全完善小微经营主体诉求回应机制,认真回应小微企业合理诉求,指导基层分支机构、客户经理努力把问题解决在服务第一线。同时,加强风险监测分析,合理控制贷款质量。

形成服务体系

据悉,今年金融加力服务小微企业的工作目标是:形成与实体经济相适应的小微企业金融服务体系,总体继续保持增量扩面态势,优化服务结构,提升重点领域服务精准度,拓展保险保障渠道。贷款利率总体保持平稳,推动小微企业综合融资成本逐步降低。

近年来,监管部门根据实体经济发展和经营主体金融需求,不断调整小微企业金融服务目标。2021年银保监会强调“整体效能”,为继续做好“六稳”“六保”工作,增加小微企业和个体工商户活力,要求在小微企业金融供给总量继续有效增长的基础上,努力实现供给质量、效率、效益的明显提升。

去年人民银行印发《关于推动建立金融服务小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制的通知》,强调“长效机制”,要求金融机构着力提升服务小微企业的意愿、能力和可持续性,助力稳经营主体、稳就业创业、稳经济增长。

中国银行研究院博士后李晔林认为,此次发布的《通知》主要强调助力小微企业在支持经济恢复和产业发展方面发挥更大作用,从机制入手,形成与实体经济发展相适应的小微企业金融服务体系。

在对接服务方面,要求银行机构加强纾困解难,扩大内需、稳定就业和科技创新等重点领域的支持;在优化结构方面,要求银行机构扩大服务覆盖面,完善定价机制,加大续贷支持;在增强能力方面,发挥差异化服务优势,要求大中型银行实现服务小微企业的规模经济;在搭建平台方面,要求银行加强普惠小微贷款风险管理机制,畅通基层诉求回应渠道,加强信用信息共享机制。

“银行机构要进一步增加小微企业金融服务的广度、深度和精度,以多元金融服务满足新形势下的需求,不断加强防范化解金融风险能力。”李晔林说。

韩正将出席英国查尔斯三世国王加冕仪式并访问葡萄牙、荷兰

新华社北京5月4日电 外交部发言人毛宁4日宣布:应英国国王查尔斯三世邀请,国家主席习近平特别代表、国家副主席韩正将出席5月6日在伦敦举行的国王加冕仪式。

新华社北京5月4日电(记者黄玥、冯家顺)记者4日从共青团中央获悉,今年五四青年节期间,各级共青团组织围绕“学习二十大 永远跟党走 奋进新征程”主题,组织开展了系列活动,唱响青春主旋律。

各地广泛开展“学习二十大 永远跟党走 奋进新征程”五四主题团日活动

传承五四精神、勇担青春使命。在共青团南京市浦口区委举办的主题团日活动上,南京审计大学话剧社的青年学生们带来话剧《破晓》,带领大家回顾五四运动光荣历史。扬州市各级团组织开展主题调研启动仪式,号召共青团员继承和发扬老一辈革命家深入基层调查研究的优良作风,增强做好调查研究的思想自觉、政治自觉、行动自觉。

云洞图书馆联动,开展走出校园的主题宣讲。湖南共青团“80、90、00”青年讲师团走进社区等开展主题宣讲,将大道理化为小故事娓娓道来。同时,各级共青团组织开展了先进集体、先进个人表彰活动,并通过情景剧演出、主题宣讲等多元活动形式,充分展现青年奋进新征程、建功新时代的青春风采。

在网络上,形式多样的新媒体作品汇聚起一股青春力量。共青团江西省委制作推出《追光新青年·我的青春宣言》五四主题H5,引导青年发出自己的青春宣言。共青团吉林省委邀请10位青年讲师,精心录制“让党的二十大精神‘声’入人心”系列微团课,集中推出带有青年元素的新媒体作品。

传播党的声音,传递青春力量。海南大学“自贸港新青年宣讲团”与海口

委制作推出《追光新青年·我的青春宣

言》五四主题H5,引导青年发出自己的青春宣言。共青团吉林省委邀请10位青年讲师,精心录制“让党的二十大精神‘声’入人心”系列微团课,集中推出带有青年元素的新媒体作品。



5月4日,内蒙古二连浩特铁路口岸,机械设备正在给中欧班列装车。截至5月3日,二连浩特铁路口岸今年已累计接运出入境中欧班列1042列,同比增长7%。目前,经该口岸出入境班列线路已增至68条,连接德国、波兰、俄罗斯、白俄罗斯等10多个国家的60多个地区,国内覆盖全国中欧班列大部分首发城市并集聚了天津、安徽、湖南等10多个省份的货源。

河南济源推动有色金属产业转型升级 白银精加工打开新空间

15个全资子公司之一。每天早上8点,公司生产部负责人都会准时到一路之隔的集团总部提取银锭。经初轧、精轧、淬火、电镀等工艺,银锭就变成了银首饰、银餐具等各种银制品。

“从银锭到首饰,价格能增长不少。”公司副总经理王涛说。2019年,万洋牌白银获全国首张也是目前唯一一张食品接触用银安全认证证书,为银制品研发生产打开了新的空间。

济源是我国最大的白银生产基地,去年本埠白银产量占全国总产量的43.63%,白银产量占全国总产量的19.05%。近年来,济源围绕白银产业精深加工延链补链强链,吸引整合优质珠宝产业资源,培育壮大白银首饰新兴产业集群,探寻产业高质量发展路径。

2018年,济源超前规划、多维布局,在全球范围内高起点规划建设中国白银城,推动有色金属产业转型升级和白银产业价值链提升。目前,中国白银城有标准化厂房20余万平方米,拥有河南省唯一的专业化珠宝首饰电镀产业园、河南省唯一的重金属污水处理站以及功能最齐全的检测中心,落地白银类企业20余家。

为满足白银产业转型升级的人才需求,济源职业技术学院开设首饰设计与工艺专业,和企业共同制定人才培养方案。济源职业技术学院首饰设计与工艺专业教师楚红霞介绍,学院已与山立珠宝等企业合作,开设手绘、电脑绘画、纯手工打制等课程,主要培养首饰设计、贵金属首饰制作、首饰营销、宝玉石鉴定等方面人才,以及能够适应首饰行业发展和岗位需要的高素质高技能人才,每年可定向培养1万多名专业技术人才,助力产业发展。

本报北京5月4日讯(记者于泳)连日来,中国农业银行党委根据中央主题教育部署,紧密结合自身实际,研究制定农村金融主题教育工作方案,提出做到理论学习、调查研究、推动发展、检视整改“四个贯穿始终”,推动建章立制,为开展主题教育绘制了详细的“路径图”。

农业银行党委进一步把学习贯彻党的创新理论与落实党中央决策部署结合起来,以推动高质量发展的新成效检验主题教育成果。农业银行党委提出,完整、准确、全面贯彻新发展理念,在服务高质量发展上展现新作为。始终坚守金融为民初心,将金融服务与群众需求有机结合起来。更

学思想 强党性 重实践 建新功

中国农业银行主题教育注重解决实际问题

好统筹发展和安全,在防范化解金融风险上实现新提升。深化对金融风险规律特征的把握,树牢底线思维、极限思维,严密防范化解各类金融风险。

农业银行紧紧围绕高质量发展首要任务,立足工作实际,以“三张清单”为抓手,以项目方式推进落实。第一张清单是重点领域攻坚克难问题清单。深入查找分析在深化拓展服务乡村振兴、稳投资促消费、普惠小微等重点领域金融服务中的差距和不足,分领域研究出台政策措施,形成清单,推

动难题逐步破解。第二张清单是金融服务民生项目清单。聚焦就业、教育、医疗、住房、养老等民生领域,建立金融服务民生项目清单,持续提高金融服务保障民生项目的能力水平。第三张清单是客户投诉集中问题清单。针对客户投诉或反映较多的问题,梳理形成清单,从制度、流程、机制等方面推动根源性解决,切实解决一批客户急难愁盼问题。

农业银行浙江分行全面开展“走访、调研、服务”活动,分行党委班子成员分别带头走访两家以上重点客户,深

入一线开展调研,切实推动解决一批实际问题。农业银行江苏分行深入南通、常州等地,开展服务实体经济和重点领域改革创新措施推进情况调研工作,赴龙头企业考察传统制造业产品转型升级融资难问题,定制个性化服务方案并跟进落实。农业银行广东分行紧紧围绕高质量发展主线,以加大粤港澳大湾区金融创新力度、金融服务乡村振兴、支持农业强国建设、促进城乡区域协调发展等为课题,党员领导干部带头开展调查研究,着力解决金融服务中存在的突出问题。

强信心·稳经济·促发展

青岛今年安排省、市级重点项目565个——

投资“强引擎”作用彰显

登高俯瞰,山东省青岛国际邮轮港区启动区的一个超大基坑里,数十台塔吊挥舞巨臂,大型机械设备隆隆作响。“启动区地下道路及基础设施项目地下部分共4层,建筑面积约21.8万平方米。为了加快建设进度,我们优化方案,确保上千名工人多工种压茬施工,在保证质量的前提下可缩短工期近3个月。”青岛环海湾开发建设公司总工程师明杰说。

为构建现代化产业体系,推动经济高质量发展,青岛市今年围绕实体经济发展、城市更新和城市建设、24条重点产业链、“六个城市”建设等重点任务,安排省、市级重点项目共565个,计划总投资1.4万亿元,截至3月底,开工在建项目371个。

“加紧项目建设的同时,商业、产业空间的招商运营管理工作也在筹划

落位。”青岛环海湾开发建设公司资产运营部负责人张嘉诚介绍,“邮轮港区项目产业招引将以新航运、新金融、新贸易为重点,项目建设期间,我们就搭建了产业招引载体‘青岛国际邮轮港区招商(虚拟)产业园’,积极拓展RCEP成员国的贸易伙伴,已招引落户企业135家,为项目建成后的产业培育、港区启动区的经济发展夯实基础。”

5月3日,记者来到位于青岛市李沧区的中化云谷项目,在即将主体完工的建筑周边,工人们正在搭设外架进行作业。“中化云谷项目总建筑面积15.5万余平方米,去年2月起开工建设,目前两栋楼已结构封顶,正在加速推进商业楼土方和支护施工,计划于2024年完成交付。”项目负责人任连斌介绍。

作为青岛市今年的重点项目,中

化云谷项目将以数字经济产业为龙头、总部经济为核心,以“平台+生态”为发展模式,吸纳相关产业园区总部进驻,着力打造有影响力的总部集聚地。“我们将以中化云谷项目为平台支撑,为企业发展提供办公载体、产业金融、产业孵化加速、业务场景开放、人才生活关怀、人才安家支持等保障,打造青岛市数字经济发展重要载体。”李沧区发展改革局局长高宁说。

在青岛西海岸新区,大批项目的签约开工更彰显了奋进之姿。4月22日,青岛西海岸新区举办二季度重大项目签约暨开工现场推进会,29个重点项目集中签约、总投资441亿元,涵盖“芯屏”经济、生物医药及医疗器械、船舶海工、汽车等重点产业领域;30个重大项目集中开工,总投资331

亿元,涉及新型显示、智能制造装备、高端化工、海洋装备、现代商贸等16条重点产业链。

在青岛各个区市,重点项目建设进展顺利:仅用70天,潍柴(青岛)智慧重工智造中心二期项目首座建筑封顶;奇瑞青岛工厂混动车型将于9月下线,配套产业园16个项目加快推进;益海嘉里(青岛)食品工业园一期项目竣工开园,二期项目正式开工,三期项目已签订合作意向书,项目总投资18亿美元,建成后年产值将达450亿元……随着青岛“大块头”项目火力全开,投资驱动发展的“强引擎”作用进一步彰显。

“我们在重点项目建设中,将聚焦新旧动能转换、绿色低碳高质量发展,注重产业发展导向,严控‘两高’项目,将环境质量底线作为项目审核刚性要求;突出‘四新’经济特别是创新平台类项目,培育战略性新兴产业和经济新引擎,大力向集成电路、新型显示、虚拟现实等新一代信息技术产业倾斜。”青岛市发改委主任卞成说。

□ 本报记者 刘成