

# 讲好普通话的“生意经”

## ——河北承德语音信息服务业发展调查

本报记者 宋美倩

字正腔圆的普通话、新奇有趣的互动体验……在中国滦平普通话体验馆，9岁的小帅在家长带领下正津津有味地参观着。这里作为河北承德滦平县“一馆一园四基地一区”的组成部分，未来将成为集普通话体验、展览、研究、测试和培训于一体的普通话文化展示场馆。

在承德县华明服务外包产业园，河北翔睿网络科技有限公司中国联通项目部客服人员袁芳正操着一口标准的普通话，为客户提供电话咨询业务。在这里，有2200余人像袁芳一样，凭着一口“承德好声音”实现了在家门口轻松就业……

一个个生动场景，是承德用足用好普通话资源的生动剪影，也是承德实现高质量发展的有力实践。通过充分发挥标准普通话优势，承德以引进知名企业为抓手，以产业园区建设为依托，重点发展呼叫服务产业，大力发展电商语音服务产业，联动发展信息服务业，全面推进普通话应用服务产业。

### 发挥普通话资源优势

承德地处河北省东北部，南接京津，地理位置决定了承德方言与北京方言接近。1953年，我国组织专家到滦平县进行普通话标准音采集，因当地方言语速适中、字正腔圆、直接清晰，易于学习推广。2012年，国家语言文字工作委员会授予滦平县全国“普通话体验区”称号。2019年，教育部授予滦平县“国家语言文字推广基地”称号。

“作为一个拥有多民族、多语言、多文种、多方言的人口大国，推广国家通用的普通话，是增进民族间、地区间交往，促进经济、文化等各项事业发展的必要条件。承德话高度接近国家通用语言普通话语音规范标准，使承德具备了先天的语言资源优势，开发利用好这一独有语言资源，将有助于形成承德新的经济增长点。”承德籍知名学者蒙曼表示。

在承德，最早把普通话作为经济资源深度开发的，当属杜志元和郭丽娜夫妇。10多年前，两人大学毕业后曾在成都和重庆的通讯部门从事服务业，小有成绩。2010年，看到家乡承德建立以语音服务为核心的外包企业具有突出优势，两人毅然回到承德双桥区创业，成立了恒云承德电子商务有限公司，为电讯企业、互联网公司、商贸物流企业开展服务外包业务。

“当时我们看中的，是承德年轻人不仅朴素能干，关键是普通话说得标准，经过简单培训就能上岗了。果然，公司落户后，服务对象对我们的队伍非常满意，外包业务快速增长，工作繁忙时业务接通量能达到每日16万通。”恒云承德电子商务有限公司总经理郭丽娜说，“目前，我们不仅在双桥区建立了有着400多名员工的总公司，还在外地新办了11家分公司，2022年营业收入超1亿元，上缴税收近千万元。”

标准语言既是文化资源，也是经济资源。在一番实地考察之后，承德因地制宜作出一项决策：全力抓好国家通用语言文字推广普及，把语言文字作为服务经济、增强软实力的基础工作。承德市委书记柴宝良今年明确提出，“用好‘全国普通话之乡’金字招牌，加快推进服务外包扩张突破，构建‘一核、四园、多基地’全域发展格局”。承德力求到2027年，普通话服务应用产业入驻企业达700家，整体规模达到2万座席以上。

### 做强语音服务外包

“您好，海航客服中心，请问有什么需要帮助的地方吗……”柔和甜美的声音让等待咨询的顾客心情都舒畅了不少。走进有着“京北声音谷”之称的承德县华明服务外包产业园，人们是“未见其人，先闻其声”。偌大的办公场地上，成百上千个包厢整齐排列，员工们每个座席一部电话，通过声音

普通话说得不好，竟然还能生成这么多“新生意”？近日，经济日报记者在河北承德采访时发现，当地因其独有的区位优势和历史机缘，有着高度接近普通话语音标准的地方话，并且将这种语言文化资源充分开发利用，深挖普通话应用市场价值。语兴百业，语富百姓，承德正在积极将语言资源变为百姓福利。



不停为全国用户服务。

记者走进园区里的河北翔睿网络科技有限公司中国联通项目部时，客服人员正通过电话为北京市的联通用户介绍新业务。“呼叫中心建于2020年，已与北京、河北、吉林、黑龙江等十几家联通省级公司建立合作关系，着重开展外呼业务。我们还承担了国内一家大型航空公司的呼入服务热线，全年365天24小时为用户提供机票退改签等客服业务。”翔睿公司负责人苗宁告诉记者，“尽管公司很年轻，但眼下旅游市场火热，咨询类客服业务已出现‘爆线’状态。下一步，我们将继续增加座席数量，提升客户体验感。”

“产业园是专门为服务外包产业设计的，总投资12亿元，全面建成后将有1.5万多个呼叫中心座席投入运营，能解决当地2万多人就业”。华明服务外包产业园招商运营经理赵娜表示，这里是一个以语音服务为职业工具旨在服务各行业的、促进当地广泛就业的产业平台。目前仅承德呼叫中心就有15家语音服务企业入驻，有座席2600多个，主营业务涉及金融、电信、航空、商贸、物流互联网等企业。“园区内不乏共同就业的一家人。这些岗位对学历要求不高，只要能说普通话，经过培训就能在家门口就业，每月最高能挣上万元。”赵娜说。

“受产业结构调整、人力成本不断增加等因素影响，呼叫中心等劳动密集型产业正由一二线城市向三四线城市转移。从事呼叫中心服务，求职者最基本的技能便是会说普通话，丰厚的普通话资源为承德承接产业转移、发展现代服务业提供了广阔的空间和机遇。承德一定要抓住这个千载难逢的契机，进一步出台优惠政策，提升服务水平，全力做好普通话推广应用的两个‘加法’，让承德服务外包产业实现质的飞跃。”柴宝良表示。

为了让承德“好声音”尽快变成“好产业”，承德制定了《承德普通话应用工作方案》《承德市促进普通话应用及呼叫服务产业发展的若干政策》，组建了市、县两级政府主要领导牵头的工作专班，建立了“牵头单位月调度、专班季调度、半年总结、年度评价”的工作机制，紧盯产业发展趋势，提前布局，高速推进；制定《承德普通话应用产业发展规划》，从顶层设计和政策应用上让“好声音”具有先天优势。

承德各地为此不惜投入真金白银：出台房屋租金“两免两减半”或“三免三减半”，每个座席给予200元至600元的补贴政策；全面落实已出台人才培训、就业补贴政策，鼓励各地出台租房补贴，提供公寓、就餐等服务；对新设立的呼叫服务企业，从运营之日起，按照企业

对地方财力贡献，给予3年至5年运营奖补，奖金标准按照地方财力贡献额的50%以上予以发放……

### 赋能更多产业发展

一方面要让“好声音”变成“好产业”，另一方面要让“好声音”服务好更多产业。

“家人们你们好！我是承德果壳郎食品有限公司的老板娘王桂香，今天主要向大家推介我们厂生产的山楂深加工产品。承德是全国著名的北山楂主产区……”从去年开始，每当夜幕降临，承德平泉市北五十家镇蒙和乌苏社区的一座厂房中，都会响起这样的电商直播声。字正腔圆的普通话配上主播身后流水线上的生产实况，引来了成千上万的粉丝。“我们北五十家子位置比较偏僻，对产品销售影响不小。这两年，得益于承德大力发展电商产业，我也在厂里开办了电商工坊，参加了市里的业务培训，每天在厂里直播两小时。如今，企业每月通过电商平台销售商品达200万元左右，约占全厂销售收入的三成。”王桂香说。

在平泉市，像果壳郎一样的企业不在少数。平泉是农业特色产业优势基地，有着“中国食用菌之乡”“中国山杏之乡”等多张亮丽名片，特色农产品及深加工产值超百亿元。“我们将平泉的普通话与国家邮政局定点帮扶的优势有机结合，大力发展电商产业。先后引进邮政、中通、极兔等客服企业，安排近千名就业，还通过电商平台助力农产品销售达5亿元左右。”平泉市委书记王贺民说。

如今的承德，普通话+电商、普通话+旅游、普通话+康养、普通话+民宿、普通话+劳务输出等业态快速兴起，如双桥区投资2000多万元，利用普宁小镇2万多平方米闲置房产，打造出能够容纳500人的直播带货基地，营销额超过2亿元；双滦区投资2亿多元，建设了现代物流产业，其中将电商服务作为一个重要板块，全面经销承德各类商品……目前承德也在这些新业态新模式上再下功夫。基于自身良好的旅游资源，承德以传播标准普通话为载体，深化与京津高校、播音主持等培训机构对接，打造了一批集体验、展示、培训、测试、考级、颁证等功能于一体的普通话文化特色小镇，吸引优质文化资源集聚，持续提升普通话的传播力、影响力、辐射力；重点打造“电商运营+实体企业+物流快递+品牌培育”的运营方式，培育引进各类平台头部主播，发展网红经济，逐步形成产业发展与集聚。目前，已在滦平县金沟屯镇建立了普通话文化展示及完整的滦平语音数据库，还在金山岭旅游景区成立了全国首个乡镇村一级的普通话体验区。同时“双桥中关村创意谷产业园”“双滦电商产业园”“平泉电商直播产业园”等电子商务产业园区也快速崛起。

承德市工信局局长刘俊介绍，今年以来，承德围绕普通话赋能新发展的动作大幅加码：2月23日，“中国普通话·承德好声音”推介会在北京举行，会上共计达成普通话应用呼叫服务产业项目32个；6月6日，承德跨境电商产业推介会在杭州举行，会上承德市分别与吉成产业、思臣欧公司签署战略合作备忘录，推动跨境电商新零售体验中心、外贸快车等项目的合作……

### 合力共促多业态发展

高中毕业的李坤玲从未想过，一口流利的普通话也能成为自己求职升职的优势。“我

在家门口就能找到满意的工作，普通话功不可没。”李坤玲说，在河北翔睿网络科技有限公司中国联通项目部做了两年客服人员后，凭借着出色的工作能力和一口流利的普通话，她最近被提拔为有着500座席的滦平分公司项目负责人。在承德，越来越多的人像李坤玲一样，感受到普通话带来的就业优势，获得了一份称心如意的工作，并以踏实肯干的行动回报企业和社会。

郭丽娜坦言：“刚回承德创业时捉襟见肘。市区两级政府不仅给我们免费提供了办公场所，还配齐了电脑及座椅，让我们拎包即可办公。更难能可贵的是，为帮助企业解决用工难问题，政府多次召开专题招聘会，还帮助开展专业化人才定点培养。我们只有把企业做得更好，创造更多就业和税收才能回报当地。”

河北翔睿网络科技有限公司总经理苗宁与郭丽娜有着相似感受：“地方政府对我们推心置腹，我们得投桃报李。去年，企业实现产值2300万元，税收达180多万元；今年一季度实现产值960万元，同比增长近四成。我们还因地制宜，在总部开设宝妈职场，方便那些有就业愿望的育龄妇女错时就业。”“我是两个孩子的母亲，已经40多岁，想找个临时工作补贴家用，翔睿的宝妈职场满足了我的愿望，这里实行的是每周5天、每天6个小时工作制度，能够实现错时上班。”翔睿宝妈职场员工杨志慧开心地告诉记者，她已经在这里工作了4个月，月收入达到4000多元。

字正腔圆的普通话，不断成就着很多人就业创业的梦想，也正在逐步转化为蓬勃兴起的语言产业。承德也正在加大在这一产业领域的布局和投资。

强化顶层设计，优化产业布局。承德确定了一个基地、四大领域、十五种业态的普通话应用场景。其中，标准普通话基地，包括标准普通话研学、培训、体验3种业态；呼叫服务领域，包括客户热线服务、电销服务、业务订单处理、技术支持服务4种业态；电商服务领域，包括电商直播、短视频、电子商务3种业态；信息服务领域，包括大数据中心、软件开发、信息服务3种业态；智能语音领域，包括语音产品、文创产品2种业态。

搞好人员培训，满足外包服务产业多样化的发展需求。承德加快建立人才培养体系。依托承德师范学院和河北旅游职业学院开设的普通话微专业编制教材，开展高级人才培养培训。依托市人才培训中心，今年内招录开展不少于1000人次的呼叫行业专业培训，同时加快呼叫人才培训基地建设，开展中级人才实训培训。在各县(市、区)9个职教中心开展普通话培训、行业服务标准培训、礼仪培训等，开展服务本地产业发展的初级人员岗前培训，每年可储备专业人才3万人以上。

河北承德市——

2022年

新增呼叫中心、直播电商等普通话应用企业47家

总数达 118家

新增席位2185个，总数达 4500个

相关行业带动5000余人实现本地就业

力争到2027年

普通话服务应用产业入驻企业达 700家

整体规模达到 2万座席以上

滦平县

被国家语言文字工作委员会授予

全国“普通话体验区”称号

被教育部授予

“国家语言文字推广基地”称号

左图“普通话之乡”河北承德滦平县。

梁志青摄

下图承德县华明服务外包产业园综合办公楼。

(资料图片)



充分

深入挖掘、利用、发挥承德语言资源的当代价值，是承德实现绿色发展的重要途径。要做好两个“+”，即做好“普通话+”和“+普通话”。

做好“普通话+”，语兴百业。以高度接近普通话语音标准的承德话为市场开发对象和业态引领，全力做好以普通话为主题的语音服务、语言培训和普通话研学旅行等混合业态，带动百业发展。依托田园风光、非物质文化遗产、红色旅游等特色资源，增强语言文化内涵，大力发展“普通话+文化旅游产业”“普通话+语言服务产业”“普通话+电子商务产业”等。发挥语言文化在创新设计产品包装、宣传广告、景观文化等方面的独特作用，提升产业、产品附加值。通过普通话对产业的赋能，构建“品牌响亮、人气聚集、产业发达、场景丰富”的普通话应用发展生态。

做好“+普通话”，语富百姓。以高度接近普通话语音标准的承德话为助推剂，把普通话元素融入千家万户。通过“民宿+普通话”“研学+普通话”“饮食+普通话”等形式，形成承德全民从事普通话培训服务的氛围和业态，让每一位承德人都成为普通话的传播者、教育者、经营者；让每一条旅游线路都是普通话的体验、学习之路，每一处旅游、商贸景点都是普通话的体验、学习场所，变语言资源为百姓语言福利。

高质量全面打造承德普通话应用场景，还需要建立全方位运行保障机制。语言资源具有文化资源和经济资源的综合属性，这决定了开发应用主体的复合性。例如，政府负责语言资源整合、语言服务和语言消费认知提升、语言产业总体规划和相关经济政策的制定；企业是语言资源的主体，是语言产品的提供者与参与者；企业负责语言资源开发资金投入、市场营销。为让语言资源开发应用健康有序进行，应该以科学有序、多元投入、社会共享为原则，全社会各司其职合力推进。

(作者系河北民族师范学院文学与传媒学院院长)

李朝晖



滦平县的小学生们在普通话体验馆里参观学习。

梁志青摄