

市场监管

# 最好的直播带货是“消费者甄选”

近段时间,围绕某直播账号“小作文”事件,网友们已有各种各样的评说解读,从企业管理、饭圈文化、职场风云到商业情怀,好不热闹。

单纯从消费者的角度看,事件实际上代表了直播带货的两种思路之争:走产品路线还是走网红路线?产品路线,是用产品吸引消费者,人无我有,人有我优,消费者来我这里是为了买好东西;网红路线,是以网红主播为最大号召,粉丝来直播间就是冲着主播这个人,他推荐什么粉丝买什么,典型代表是各大平台的顶流主播。

两种思路没有绝对的好坏、高下之分,如果能够兼而有之,那更是直播带货企业的优越禀赋和机遇。无论哪种情况,最终都要落脚到服务好消费者。争议最盛之时,该账号仍有约2800万名粉丝。他们没有因为某个主播“取关”直播间,反映出对这部分消费者而言,在直播间买东西的体验也很关键。

消费者更关心一些涉及切身利益的消费问题。比如,原先卖128元的大虾,最近

检验直播间生命力的核心标准还是看消费者选不选。不管行业怎么发展,内部有什么争议,每一家直播带货企业都不能忘记消费者至上的理念。

打折到88元,这个低价会不会涨回去,质量是否会下降?电商平台大多有价保服务,那之前买贵的能不能退差价?车厘子都上市了,谁能把价格打下来?

就像另一位直播间负责人问主播的:同样的商品,我们直播间的价格是不是最低的?同样的价格,我们直播间的商品品质是不是最好的?出了问题,我们直播间的售后服务是不是最优的?怎样以实际行动回答这些问题,至关重要。

当前,直播带货发挥了促消费的积极作用,也是高质量普惠就业的重要抓手。对普通人而言,短视频和直播是门槛最低的数字化转型方式之一。不管你是会做饭、爱唱歌,还是能修修补补、开大货车,都能凭着一部手机搭上平台经济的快

车。中国人事科学研究院曾以快手平台为例做过研究,发现八成以上的传统职业都开启了视频化转型,截至去年年底,仅快手平台就带动了超过3600万个就业岗位。

更难得的是,直播带货扩大了就业的能量,还提升了就业质量,让一些原先只能打零工、挣辛苦钱的劳动者拥有比过去高得多的稳定收入。适应这样一个经济利益巨大且受到高度关注的新职业,用人单位对直播带货从业者的培养、管理和使用都需要适应新变化,找到新思路。

可以预见,未来直播带货行业还会源源不断地吸引从业者,催生热点话题。同时也要看到,这个行业发展到今天不过短短数年,企业管理、商业模式甚至面临的

外部环境都还在摸索中。行业自身和在局中的从业者,就像一个刚学会走路没多久的孩子,朝着前方奔跑,跑得太快绊一跤或路上出现各种情况,都很正常。

不管行业怎么发展,内部有什么争议,每一家直播带货企业都不能忘记消费者至上的理念。近几年,多个顶流主播的经历早已证明,粉丝可以为情怀买单,但企业要用产品和服务说话。当顶流主播失去了“全网最低价”的招牌,或者卖的东西“翻车”了,粉丝吐槽起来照样毫不留情。不管名字叫“某某甄选”“某某佳品”,还是“某某严选”,检验直播间生命力的关键还是看消费者选不选。“消费者甄选”才是最好的直播带货。



张长令

## 确保供暖

进入冬季,从乡村到城市,从学校到家庭,暖气片的温度再次成为民生“冷暖指数”。各地群众供暖问题,有一些属于历史遗留问题,涉及政府规划、企业协议、物业管理等方面,有一些属于突发情况,如管网破裂、跑水等。问题千万条,“不让百姓挨冻”最重要。解决历史遗留问题,党委、政府要勇于担当,出面协调,有关地方党委、政府要揪住问题不放,不解决不罢休。城市供暖设施老化失修问题,需要早下手,要从基础民生服务设施着眼,合理纳入城市更新、老旧小区改造范畴。特别是要通过数字化改造升级,将管网、热站及居民家里的远程测温器具等,通过供热大数据平台联网,告别靠经验查找问题的方式,精准维护,提高效率。

(时 锋)



王 鹏作(新华社发)

## 提升知识密集型服务质效

乔瑞庆

商务部前不久发布的数字贸易发展报告,2023年1月份至10月份,我国服务进出口总额53445.3亿元,同比增长8.7%。知识密集型服务进出口总额22308亿元,同比增长8.9%。其中,知识密集型服务出口12696.1亿元,增长10.4%;知识密集型服务进口9611.9亿元,增长7.1%。

知识密集型服务,是指以知识和技术为主体创造附加价值的服务,具有劳动投入素质高、附加值高、创新性强等特征。我国知识密集型服务快速发展是一个长期趋势,原因在于对知识产权保护高度重视,知识产权保护力度不断加强。商务部发布的《中国服务贸易发展报告2022》显示,2022年我国授权发明专利79.8万件,每万人口

高价值发明专利拥有量达到9.4件,在世界知识产权组织(WIPO)发布的《2022年全球创新指数报告》中排名升至第11位。

在数字化、智能化不断向各产业渗透的当下,基于互联网信息技术的数字经济正在成为知识密集型服务的重要内容。当前,我国数字经济规模稳步增长,新业态新模式不断涌现,数字企业加快推进技术、产品与服务创新能力提升,不断培育发展新动能。数字技术广泛应用于生产、生活的各类场景,不仅促进了数字经济与实体经济的深度融合,还增加了服务贸易需求,大大提高了服务的可贸易性。

知识密集型服务,相应地已经成为

推动以互联网为代表的数字经济发展的坚实基础。推动知识密集型服务发展,有助于激发高素质劳动者的数字创造力和知识创造力,从而助推数字经济持续健康发展。

推动知识密集型服务发展,就要充分尊重与保护知识产权,切实维护经营主体的合法权益,有效激发技术创新,以知识产权保护和运用促进服务业扩大开放。与此同时,还要继续抓住数字经济这一重点,围绕各类场景寻找数实融合的切入点,进一步发展生产性服务业和生活性服务业,着力提高服务的可贸易性,从而为知识密集型服务快速发展提供动力支撑。

(中国经济网供稿)

## 邮储银行上海浦东新区北蔡支行重装开业

近期,邮储银行上海浦东新区北蔡支行在完成网点升级改造后正式营业。北蔡支行位于沪南路663号,处于北蔡镇的中心位置。升级后,北蔡支行以全新的营业环境、全新的业务体验和更加热情的服务迎接广大新老客户。

北蔡支行负责人介绍说:“北蔡支行的装修升级是按照邮储银行办公环境新版视觉形象规范标准实施的。现在不仅网点的视觉风格更加和谐统一,各项业务功能分区布局也更为合理,让前来办理业务的老客户耳目一新。很多老客户称赞,要不是门口的招牌没换,已经完全认不出了。”一直以来,北蔡支行依托地缘优势,扎根服务社区、服务市民,在为广大市民提供高

效、便捷的金融服务方面进行了诸多创新。

邮储银行上海分行是负责上海市养老金发放的银行之一,前来办理业务的客户也以中老年人居多。因此,北蔡支行把中老年客户的服务工作摆在突出位置。网点不仅在硬件上配置齐全,例如:在外部设置了无障碍通道,在内部配备医疗箱和老花眼镜等服务设施;服务上更是力争在每个细节让老年客户满意。例如:每月中旬是领取养老金的的高峰期,北蔡支行专门安排工作人员帮助老年人在ATM机上取款,缩短业务办理时间;针对长期卧床行动不便的老人,采用延伸服务的方式为其上门办理业务。

北蔡支行是邮储银行上海分行在浦东新区建设的手语服务网点。2022年,上级决定让北蔡支行作为为听障群体提供金融服务的先行者。自此,北蔡支行的员工在业余时间主动通过相关视频资料自学手语,并利用每天的晨会、夕会互相练习。目前,支行员工已经顺利通过了同业公会举办的集中手语培训,并获得相关证书,助力“一刻钟便民生活圈”的邮银协同服务。

“邮储银行上海浦东新区北蔡支行和隔壁的中国邮政北蔡支局以及后院的中国速递物流揽投部,以前都是一家人。”北蔡支行负责同志介绍说,“后来速递业务成立了子公司,邮储银行也挂牌成立,但邮银协同的传统一直保留了下来。这样的综合性业态也是邮储银行特别的发展模式,更是我们更好地服务社区、服务市民、履行社会责任的创新尝试。市民可以在这里实现不同维度的日常生活需求,邮银协同也让我们的服务更加立体、全面。只有紧握‘协同’这个圆心,发挥好‘合力’半径,才能画出优质服务的‘同心圆’。”

重装开业,初心不变。邮储银行上海浦东新区北蔡支行将秉承“普惠城乡,让金融服务没有距离”的服务理念,用实际行动擦亮“绿色让生活更美好”的企业品牌,为区域经济、地方社会发展展现邮储担当、贡献邮储力量。

(数据来源:邮储银行上海分行) 广告



## 优化平急两用公共基础设施

陆小成

中央经济工作会议提出,要加快推进“平急两用”公共基础设施建设。“平急两用”基础设施在平时、应急两种情景下均能发挥作用,用于防范和应对重大灾害风险。疫情以及多地发生的洪灾等重大公共安全事件,暴露出卫生防疫、防洪救灾等领域设施建设的突出短板,存在供需错配、发展滞后等难题。新征程上,积极稳步推进“平急两用”公共基础设施建设,应多措并举提升安全治理效能,为统筹发展和安全、建设更高水平的平安中国提供关键支撑。

以人民至上为宗旨,拓宽建设领域。公共安全是最基本的民生。要坚持党的全面领导,坚持人民至上的服务宗旨,把维护公共安全放在维护人民群众根本利益中来谋划,放在贯彻落实总体国家安全观中来考量,放在推进国家治理体系和治理能力现代化中来布局。从人民利益至上、改善民生福祉的战略高度,加快拓宽“平急两用”公共基础设施建设领域和投资空间,与医疗养老、科普教育、休闲健身、文化娱乐、生

态环保等服务设施进行资源整合与功能互动,为应对各种重大突发情况筑牢安全基石。

以规划标准为引领,注重平急兼顾。根据城市实际情况和应急需求,加快制定“平急两用”公共基础设施建设专项规划,优化空间布局和供给结构,避免重复建设和碎片化管理。制定行业规范和技术标准,促进开放共享,提升整体效能。应兼顾平时和应急两种情景下的双重任务,做到平时不闲置浪费,应急时转换高效。应提升能力、完善机制,加强“平急两用”公共基础设施功能转换、风险应对、安全保障等能力建设,建立和完善“平战结合、功能转换、协同反应”机制,推动应急管理能力和现代化。

以多方参与为抓手,激发市场活力。应深化体制机制改革,降低市场门槛,优化营商环境,推动大型体育场馆、展览馆、文化中心等设施“平急两用”改造。发挥好财政资金引导作用,鼓励企业、金融机构、社会组织等多方参与共建共治。建立“风险共担、利益共享”机

制,增强“平急两用”公共基础设施投资信心、利益预期与市场活力,对应急设施与配套产业发挥拉动效应,推动应急管理与乡村振兴高质量发展。

以智慧韧性为支撑,强化安全治理。响应新一代信息技术发展趋势和基础设施功能演化需求,打造集感知、网络、算力、数据、新技术等设施于一体的“平急两用”公共基础设施新体系,以实时化传播、可视化展示、智能化防控为手段,以新技术应用筑牢防灾减灾科技支撑。加强“平急两用”公共基础设施的技术研发、应用推广和安全治理。建设新一代智能计算中心、标准测试数据集和“智能+”行业赋能平台等,构建技术可嵌入、安全可扩展、韧性多功能的“平急两用”公共基础设施安全治理体系。加强“平急两用”公共基础设施安全治理机制建设,创新公共安全的数字化、智慧化治理模式,建立健全重大灾害风险预防机制、可靠性保障机制、安全保障责任机制等,织密城市安全网,筑牢应急新屏障,以高水平安全为保障谱写高质量发展新篇章。