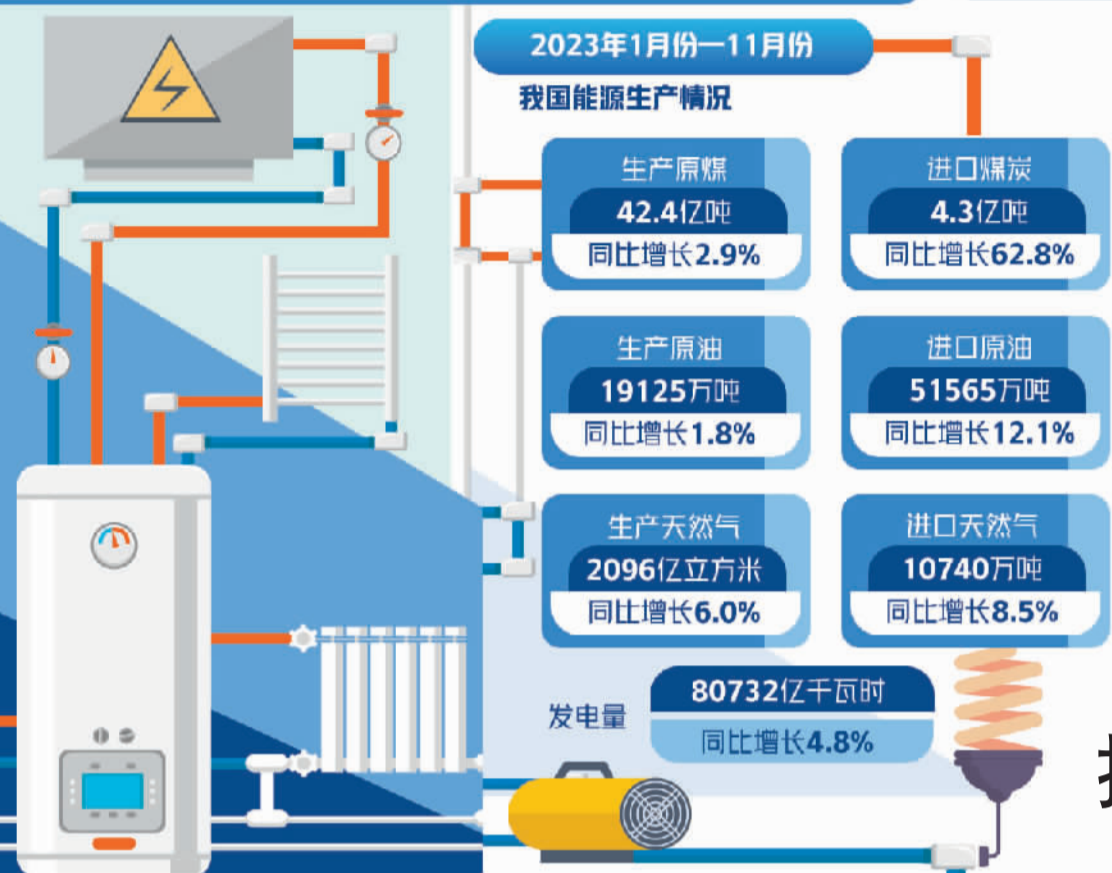


视点

热评

# 保障群众安全温暖过冬

入冬以来,多地供电和供暖需求持续攀升,能源保供进入关键期。为保障民众温暖过冬,相关地方在推动煤炭稳产、提升煤电调节支撑能力、推动油气增储上产等方面做了哪些工作?成效如何?如何进一步加大能源保供力度?



## 推进油气增储上产

本报记者 余健

连日来,在位于内蒙古鄂尔多斯市准格尔旗的鄂尔多斯市国源矿业开发有限责任公司龙王沟煤矿,一列列装满原煤的火车陆续驶出,运往港口。“公司已开通曹妃甸、秦皇岛两个港口以满足长协客户需求。我们将在保证安全的前提下最大限度释放产能,全力保障电煤供应。”公司煤炭营销中心主任刘博玮说。

内蒙古积极提升电力供应保障能力。2023年1月至11月,全区规模以上煤炭企业原煤产量11亿吨,在2022年同期高基数基础上增长了0.6%,有力保障了煤炭供应;全区累计发电量6831亿千瓦时,同比增长16.8%,外送电量2757亿千瓦时。

内蒙古还持续推进油气增储上产。2023年1月至11月,全区生产原油268.6万吨,同比增长28.6%;生产天然气288.5亿立方米,同比增长4%;煤制油产量104.01万吨,同比增长3.1%;煤制气产量25.58亿立方米,同比增长4.4%。同时,强化统筹调度和监测分析。坚持煤炭产销、电煤库存和天然气保供日调度、日报告,做好煤炭产运需协调,保障电煤库存稳定、民生用气平稳有序。

在保障已投运煤电机组平稳运行的基础上,锡林郭勒盟进一步加快重大煤电项目建设进度,并大规模高比例发展新能源。2023年1月至11月,全盟火电发电量达570亿千瓦时,其中近90%外送华北、华东、东北等地区;新能源发电量已突破320亿千瓦时,其中约67%的绿电通过特高压通道外送至北京、华北和华东等地区。锡林郭勒盟西乌珠穆沁旗华润电力(锡林郭勒)有限公司发电部副部长杨斌表示,目前公司已成立专项工作组,并制定保障措施,确保京津冀鲁苏安全迎峰度夏、迎峰度冬。

内蒙古自治区能源局相关负责人表示,下一步,内蒙古在抓好能源安全生产监管的基础上,将继续全力稳定煤炭生产供应,有效提升电力安全保障能力,进一步挖掘天然气增产增供的潜力,并抓好统筹调度,全力以赴保障能源安全稳定供应和人民群众温暖过冬。

## 确保电力供应稳定

本报记者 王胜强

2023年12月,河北经受两轮寒潮强降雪天气,气温持续下降,电网负荷也随之攀升。强降雪过后的河北保定市积雪成冰,在河北保定市西土山乡东胡村田间,供电所员工闫王军和袁豪杰踩着尚未融化的冰雪对公用配电台区进行巡视。

为保障群众可靠用电,近期河北各地供电公司重点对重点设备线路和重要用户开展特巡,特别是对“煤改电”用户加强用电监测,对集中供暖换热站、医院、学校等用户强化供电保障。针对受灾地区受损恢复的“煤改电”线路,组织开展特巡消除线路隐患,保障受灾群众取暖用电。

河北电力调度控制中心主任王强表示,河北优化电网运行方式,服务网内机组稳发满发,并通过常规机组顶峰挖潜、省间现货市场电力互济等方式,努力争取外购电力,增强电力供应能力。目前,电网运行安全稳定,电力供应稳定可靠。

国家电网保定市徐水区供电公司通过供电服务指挥平台实时监控配电变压器运行状态。供电服务中心值班人员张春元介绍,公司多措并举全力应对寒潮影响,应用智慧平台及时筛查过载、低电压等异常情况,利用无人

机等设备加强对输电线路巡视巡检及电网监测,确保寒潮期间电网安全稳定运行和电力可靠供应。“我们利用大数据分析技术,可以对变压器异常情况进行筛查,及时掌握低温天气下线路设备运行状况。”张春元说。

据国家电网石家庄供电公司电网调控中心预测,2023年冬季至2024年春季石家庄电网最大负荷预计将达到920万千瓦,较上个冬季增长6.95%,其中采暖最大负荷将占到28.26%。该公司成立迎峰度冬电力保供领导小组,实施科技助力、实时监控、暖心服务等系列举措。应用科技手段提升设备运检能力,聚焦电网精细化、智能化运维,利用无人机A1自主飞巡、区域智能巡视系统、站内机器人、视频监控等科技手段,在输电线路、变电站、电缆隧道等工作区域,实施“机器人”检修、巡视和运维工作。并实时监控主配网设备运行状态,提前做好应急物资、队伍等资源统筹。

目前,河北电力部门加强省、市、县公司三级保供专班应急值班,及时处置突发情况。优化设置793个抢修布点,部署1060台抢修车辆,329台应急发电车(机),8714名抢修人员,发挥“30分钟抢修服务圈”作用,按照“先复电,后抢修”原则,及时抢修设备故障,满足群众用电需求。

## 抓好煤炭生产运输

本报记者 梁婧

2023年12月20日凌晨1点,寒风凛冽,山西焦煤集团霍州煤电汾河焦煤专用铁路站台上却是一派热火朝天的装车景象。4小时后,汽笛长鸣,一列55节长、满载3677吨煤炭的列车从这里驶出,穿山越岭奔向河南豫新发电有限公司,完成保供之旅。

今冬以来,受暴雪、寒潮、大风等极端天气影响,山西的煤炭外运工作面临严峻挑战。“为了确保煤炭运得出、运得快,我们各站点统一管理,加强煤炭防冻管理,从人员操作、喷洒流程、设备管理、现场盯控等方面入手,严格按照标准流程操作,确保防冻液足量喷洒,防止冻车情况发生。同时,灵活调配增加了装车人员,最大限度压缩煤炭在站停留时间,提高车辆周转率。”汾西矿业金沙达煤业运销科科长翟三虎表示,雪停后,矿上所有人迅速集结,对长达60公里的运煤山路进行撒盐清雪除冰,全力以赴保障运煤道路通畅。

道路保障只是山西焦煤集团保供的一个方面。为了更好地完成保供目标,2023年前三季度,山西焦煤原煤产量达13856.9万吨,完成计划的106.3%,为全年煤炭保供打下了良好基础。自2023年10月份以来,焦煤各矿区更是充分释放先进产能,提高日单产水平,坚决完成保供指标。

坚持能源保供不松劲是山西作为能源大省的承诺,更是“军令状”。为切实抓好煤炭增产保供,山西早谋划、早部署、早行动,早在2023年年初就印发了《2023年山西省煤炭增产保供工作方案》,并多次召开煤炭增产保供调度会议。同时,强化日产量调度,督促各市、各煤炭企业锚定目标任务不放松。

2023年1月至11月,山西规上原煤产量124609.9万吨,增长3.8%,规上非常规天然气产量增长9.7%,发电量增长4.3%,其中外送电量增长7.9%。山西正用实际行动做到多供一吨煤、多发一度电、多暖一方人,确保人民群众安全温暖过冬。

山西在不断增强能源安全保障能力的同时,加快推进煤炭和煤电、煤电和新能源、煤炭和煤化工、煤炭产业和数字技术、煤炭产业和降碳技术“五个一体化”融合发展,积极提升绿色低碳发展水平。按照“稳煤优电、增气上新、降碳提效”的要求,持续为全国能源革命探路领跑,为新型能源体系建设夯实基础。

## 影视作品“繁花”何以盛开

本报记者 李治国

电视剧《繁花》自开播以来,观看热度居高不下。制作精良、从容打磨的热门文艺作品背后,离不开地方部门、金融力量的支持。

记者了解到,影视作品《繁花》与上海静安区的结缘由来已久。小说《繁花》作者金宇澄家住静安,影视剧出品公司也落户在静安。上海市静安区文化和旅游局副局长吴芳艺表示,静安区高度重视这一上海文化IP的打造,全力支持《繁花》的剧本创作、取景拍摄和制作,为剧组和企业提供一站式服务。上海最大石库门建筑群“张园”成为爷叔、玲子的家,上海宝通路宝昌路口的老上海沿街商铺成为陶陶的海鲜店和阿宝舰队的启航地。电视剧在上海市中心进行实景拍摄,难度可想而知,当时两个拍摄点都处于旧改征收阶段,面临建设施工周期压力。静安区各部门积极配合,想方设法支持剧组取景拍摄。剧组的精心制作和完美呈现,也为上海静安区打造了新的城市名片。

不仅仅是扶持《繁花》剧组,静安区对于影视企业的服务由来已久。早在2015年,静安区就出台了上海首个影视产业专项扶持政策,通过不断完善影视产业发展扶持政策,吸引影视企业设立公司、取景拍摄、后期制作,支持影视专业人才的引进和培养,推动影视产业持续健康发展。2021年,静安区发布了影视、电竞产业发展专项政策2.0升级版,即《静安区关于促进影视、电竞产业发展的实施意见》,包括9条扶持政策。吴芳艺表示:“2.0版本的产业政策共9条,专门单列一条支持影视企业开展多层次的资本市场对接。”

“必须承认,影视文化行业企业融资比较困难。”吴芳艺表示,为确保《繁花》“盛开”,静安文旅局营造环境,相关金融机构则送来了金融“及时雨”。

上海银行公司业务部副总经理叶正翔表示,

- 就目前来看,金融支持影视剧等文化创意产业高质量发展,仍有不少难点堵点有待探索突破。文化企业整体偏轻资产,行业类别庞杂,企业经营存在较多不确定性。
- 文化企业的生命周期和盈利模式与传统企业不同,金融机构要服务好这类企业,需要开拓全新的风控模式,提升优质文化项目的甄别能力,平衡好收益与风险。

作为唯一信贷支持的商业银行,上海银行在《繁花》制作初期就参与其中,通过大额授信和优质服务支持优质内容创作。从开立基本户起步,上海银行持续与剧组方保持密切联系,为企业提供融资、用资需求分析,推介适合的金融服务产品。

《繁花》是上海银行参与推动影视文化产业高质量发展,助力海派文化和中国故事走向世界的样本。不过就目前来看,金融支持影视剧等文化创意产业高质量发展,仍有不少难点堵点有待探索突破。

叶正翔表示,文化企业整体偏轻资产,行业类别庞杂,企业经营存在较多不确定性。这类企业的生命周期和盈利模式与传统企业不同,金融机构要服务好这类企业,需要开拓全新的风控模式,提升对优质文化项目的甄别能力,平衡好收益与风险。近年来,上海市有关部门陆续出台了促进文化发展的利好政策,积极搭建银企项目对接平台。

过程中发现,影视企业一个很明显的特点就是“轻资产”运营,但同时拥有丰富、优质的内容IP。为了让优质的影视内容不因资金的受困而“难产”,我们努力打通金融服务与产业支持连接点,积极为优质的影视项目公司引荐银行融资,同时对影视企业使用融资平台进行贷款,给予最高100万元的贷款贴息和担保贴费的专项政策支持。”吴芳艺表示,除了《繁花》,博纳影业出品的《飞驰人生》《无名》等项目的贷款融资也获得静安影视产业资金支持。

针对影视文化行业在融资方面的特点和难点,专家表示,除了传统的信贷资金支持之外,相关部门和机构还应着眼产业链,持续挖掘文化企业的内在价值、产业链价值、文化消费的延伸价值;打造生态圈,通过文化产业生态圈各类资源撮合、投资机构引荐等方式,帮助文化企业对接更多商业化场景。同时,探索引入更多的金融科技手段,更精准地把握文化产业特征,从而更可持续地发展文化金融。

AI客服的理想与现实总是存在落差。我们当然希望AI客服能更“聪明”一些。但在此之前,企业不应过分依赖AI客服,而该给消费者多一个选项。

康琼艳

态度客气,但答非所问;表示理解,却不提解决方案;总在抱歉,又无法转接人工……近日,“AI客服”“逼疯”顾客再次引发关注,不少消费者对AI客服机械式的回复、“套娃”般的说辞、永远排队的人工客服等一系列“槽点”深感困扰:AI客服到底方便了谁?

近年来,随着新兴技术的快速普及,越来越多商家在客户服务方面引入了人工智能。从日常网购、收发快递、订票出行到金融开户、投资评估、保险理赔,AI客服已经广泛应用于各行各业。数据显示,AI客服应用在零售电商领域达84%,旅游出行领域达79%,在政务、教育、运营商、文化传媒等领域渗透率均超一半。《2023年中国智能客服市场报告》显示,2022年中国智能客服市场规模已达66.8亿元,预计到2027年,市场规模有望增长至181.3亿元。

降低成本、便捷高效是AI客服受到青睐的重要因素。相较于人工客服,AI客服能保持24小时在线服务,随时随地响应客户需求,不受时间空间的制约。特别是在繁忙时段,AI客服凭借语音识别、机器学习等技术,能够快速筛选和分流问题,短时处理大量请求,为用户提供更加精准、快捷、个性化的服务,从而提升服务效率、优化消费体验。

AI客服的优势显而易见,但理想与现实总是存在落差。AI客服只会按照关键词回复,而无法给出针对性解决办法;难以感知语气和情感变化,容易误解客户需求,缺乏人文关怀。再加上转接人工客服遭遇种种障碍,导致消费体验大打折扣。总之,过分倚重AI客服不仅未能有效解决问题,反而有可能造成商家和消费者之间的沟通壁垒,甚至将小问题激化为大矛盾。

对此,我们当然希望AI客服能更“聪明”一些。通过加强技术研发创新、持续优化迭代、建立反馈机制等多种方式,提升AI客服的智能化水平,帮助AI客服更好理解复杂问题,满足用户多样化需求。

但是,在AI客服变得更“聪明”之前,企业不应过分依赖AI客服,而该给消费者多一个选项。尽管AI客服在处理基础性需求、标准化服务方面表现出色,但在需要情感理解和个性化关怀的场景中则显得力不从心。客服工作是企业与消费者建立情感联系、提升品牌忠诚度的重要途径。企业应合理配置人工客服和AI客服,并设计二者切换的便捷通道,方便用户反馈诉求。如果只考虑成本和效率,以“响应”代替“解决”,而不关注用户的实际体验,无异于漠视消费者权益,切断了与用户沟通的桥梁。

随着智能客服应用场景的不断扩展,面对部分企业客服过度“AI化”的现象,相关部门也应加强监督,避免企业利用AI客服逃避责任义务,切实维护消费者的合法权益。