

因连线评论员·关注中部地区崛起②

向“融”而行，凝聚发展合力

对话人：
尹双红 本报评论员
杨兴东 湖南日报评论员
邹沛 江西日报评论员

尹双红：中部地区是我国重要粮食生产基地、能源原材料基地、现代装备制造及高技术产业基地和综合交通运输枢纽。湖南和江西如何找准着力点、切入点，在推动经济社会高质量发展上破题、蓄力？

杨兴东：发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点。湖南紧紧扭住科技创新这个牛鼻子，打造具有核心竞争力的科技创新高地。2023年，湖南主要工业互联网平台连接工业设备超955万台(套)，新增13.3万家企业上云、1.3万家企业上平台；数字经济总量突破1.7万亿元，增长15%。同时，扛起维护国家粮食安全的重任，通过“良田+良种+良法”配套，亩均粮食综合生产能力提高100公斤左右，每亩节本增效逾200元。

邹沛：建设现代化产业体系是推动高质量发展的重要基础。江西传统产业占全省工业比重约七成。加快制造业数字化转型，是壮大优势、形成更多增长点的必然要求。

“数字车间”再造生产流程，“智慧矿山”安全节能，“黑灯工厂”提升效率……立足实体经济这个根基，在以科技创新引领产业创新上下足功夫，做大做强先进制造业前景广阔。

尹双红：习近平总书记指出：“建立健全区域内省际合作机制，提升区域协同发展水平。”同饮长江水、共枕罗霄山，湘赣两省山水相依、人缘相亲。如何把握地缘优势，实现互联互通、合作共赢？

杨兴东：区域合作，规划引领。《湘赣边区域合作示范区建设总体规划》明确提出，将湘赣边区域打造成为全国革命老区振兴发展的先行区、省际交界地区协同发展的样板区、绿色发展和生态文明建设的引领区。相似的产业基础使区域合作有了着力点与支撑点。比如，湖南的浏阳、醴陵，江西的上栗、万载4县(市)，烟花爆竹产业历史悠久，产值和出口分别占全国的80%、90%以上，两省正合力建设全国烟花爆竹转型升级集聚区。

邹沛：进一步建立健全合作机制，有利于提高工作效率，打通合作堵点。以生态领域为例，绿水青山在江西，最终注入湘江。湘赣两省签订了《涑水流域横向生态保护补偿协议》，以生态协作，换来碧水长流。基础设施联通、民生服务共享、产业发

展协同、红色文化传承、生态环境共治……如今，湘赣边区域合作“朋友圈”发展至24个县(市、区)，协同发展结出累累硕果。

尹双红：向“融”而行，才能凝聚发展合力。强化区域协同融通，不是简单相加的物理过程，而是深刻相融的化学反应，既要各展优势，又要协同发展、错位发展、联动发展，实现“1+1>2”的整体效应。

邹沛：因地制宜、优势互补，是重要一点。江西凭借区位优势、产业基础，成立萍乡(长沙)科创中心。平台运行后，累计对接引进技术创新团队12家，促成13项技术转移合作项目，实现“引才在长沙，用在萍乡；研发在长沙，转化在萍乡；孵化在长沙，加速在萍乡”，带动萍乡科创能力显著提升，助力产业升级。

杨兴东：湘赣边区域合作中，产业协同是很重要的部分。产自江西的高端精密光学复合薄膜主要供应长株潭市场，江西鑫通机械制造有限公司为长沙三一重工提供配套；湖南新能源汽车产业异军突起，而江西正壮大发展动力电池、集成电路等产业……产业链上下游协同，为湘赣两省合作和高质量发展注入了澎湃动能。加速关键技术联合攻关和共享应用，推动产业链供应链全方位、多层次、宽领域协作，产业协同将向更高水平进发。

尹双红：习近平总书记指出：“要与其他重大发展战略的衔接，更好融入和支撑新发展格局。”推动湘赣边区域合作，不仅要立足省域谋发展，更要从中部地区在支撑构建新发展格局中的角色来找思路、谋发展。

杨兴东：跳出中部看整体，湖南必须在锻长板、补短板持续用力。锻长板，就是要着力构建富有湖南特色和优势的现代化产业体系。补短板，则需要进一步发挥作为东部沿海地区和中西部地区过渡带、长江开放经济带和沿海开放经济带接合部的区位优势。往北，加快长株潭城市群深度融入长江经济带；向东，与长三角建立紧密联系；向南，融入粤港澳大湾区。这样才能进一步把区位优势转化为发展优势，提升湖南整体实力和竞争力。

邹沛：推进更高水平开放是构建新发展格局的强大动力。从全局谋划一域，以一域服务全局。江西既要发挥“四面逢源”的区位优势，主动对接和服务长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设，承接沿海产业转移，加快集聚资金、技术、人才等生产要素，更好融入全国统一大市场，也要深度融入共建“一带一路”，巩固传统商路、积极开拓新路，务实推进各领域合作，构建全面扩大开放新格局。

因大家谈

推动外贸提质

浙江省杭州市 史瀚洋

在“世界超市”义乌，不同肤色、语言的采购商往来于义乌国际商贸城的摊位；在宁波舟山港，船舶往来如织，集卡车穿梭不息；温州开启2024年“百团千企出海拓市场增订单”行动，拉开浙江省组团出海行动大幕……作为外贸大省，眼下浙江各地铆足干劲，千方百计抢订单、拓市场，向发展目标奋力冲刺。

外贸是畅通国内国际双循环的关键枢纽。面对复杂严峻的外部环境，稳住外贸基本盘，实现外贸稳中提质，需要创新发展。比如，嘉兴培育“跨境电商+海外仓+展示展销中心”新模式。位于德国法兰克福的嘉兴商品展示展销中心已入驻30余家浙江企业，2023年实现销售超6000万元。当下，外贸企业从被动组团“出海”向自觉抱团“出海”转变，从输出产品向输出产业升级，从传统产业向新模式新业态探索。有为政府与有效市场的珠联璧合，为外贸稳增长打下坚实基础。

凝心聚力，推动外贸高质量发展，一定能成为经济持续回升向好提供有力支撑。

做强优势产业

吉林省长春市 郑智文

前不久，中国一汽发布的数据显示，一季度其自主品牌销量同比增长46.1%。销量火爆，吉林汽车产业取得2024年“开门红”。

车市红火，离不开汽车产业链的提质升级。近年来，吉林牢牢抓住电动化、智能化、网联化等机遇积极转型，全面实施汽车产业集群“上台阶”工程。通过强链、补链、延链，加快推动整车、零部件、后市场协调发展、全面提升，汽车产业进一步实现创新发展、高质量发展，为吉林实现全面振兴突破持续贡献龙头产业力量。

汽车产业是国民经济支柱产业之一。汽车上下游产业链条长，对区域经济发展有着显著带动作用。如今，传统车企积极转型，新能源车企持续发力，核心技术持续涌现新成果，驾驶体验不断优化，汽车产业展现蓬勃活力。继续加强创新，因地制宜发展新质生产力，使优势产业变得更强，必能把“开门红”扩展为“全年红”。

延续消费热潮

北京市朝阳区 成森

北京将举办全球首发节、北京国际文旅消费博览会、体育消费节等，发放“京彩·绿色”消费券；天津将推出2024天津时装周、中华老字号嘉年华等主题活动；河北开展“智能家居焕新潮”“汽车促消费”“点亮夜经济”等系列活动。前不久，“2024年全国消费促进月暨京津冀消费季”启动，来自京津冀三地的非遗精品、地方美食、招牌老字号、新消费品牌等纷纷亮相，为消费市场注入满满活力。

消费一头连着宏观经济，一头连着千家万户，是拉动经济增长的重要引擎。让消费热潮延续下去，需要以更高品质的供给调动居民消费意愿。一段时间以来，甘肃天水麻辣烫引爆全网关注，城市旅游迎来爆发式增长，这正得益于当地提供了独特优质的旅游产品。越来越多小众旅游目的地擦亮招牌，进一步丰富了旅游市场。

今年的《政府工作报告》提出：“积极培育智能家居、文旅旅游、体育赛事、国货‘潮品’等新的消费增长点。”各地做好政策引领，推出更多具有浓郁地方特色的品牌活动，打造新产品、新场景、新业态，就能在满足消费者吃住行游购娱需求的同时，助力经济持续回升向好。

因纵横

智能客服应更智能更友好

孙萍

随着技术普及，越来越多行业引入智能客服。然而，诸如答非所问、“踢皮球”式回复、等待人工客服时的音乐“反复播放”等“套路”，受到诟病。

节约成本、便捷高效，是智能客服受到青睐的重要因素。相较于人工客服，智能客服24小时在线，随时响应客户需求。尤其在业务繁忙时段，智能客服可凭借文字读取、语音识别等技术，快速筛选并分流问题，让群众享受到科技进步带来的便利。

也要看到，智能客服并不能完全取代人工客服。目前的智能客服，是把常见问题加以整合，提前准备好答案，通过捕捉识别客户提问的关键词进行答复。一旦遇到超出“储备答案”的问题，智能客服就无法给出解决方案。此外，智能客服也难以感知人的语音、语气等变化，可能在沟通过程中闹出笑话、造成误解，使客户体验大打折扣。让智能客服更“聪慧”，需要通过技术研发、系统升级等方式，帮其理解复杂问题、提升服务质量。

智能客服“搞不定”、人工客服“找不到”的现象，也值得关注。有些行业是售前“人工”、售后“智能”，产品出了问题得不到及时有效解决，这也成为消费者权益保护的热点问题。应当给客户提供更多选择，合理配置智能客服和人工客服的服务时段和方式，对于客户急需解决的问题，最好设置“一键转接、一触即达”的人工客服。

让客户满意是行业发展的目标。客服工作是行业与客户建立沟通的桥梁纽带，是提升品牌美誉度的有效途径。引入智能客服的行业应着眼流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”，不断完善客户服务系统。如果只考虑成本与效率，把“响应”视为“解决”，忽视客户的实际需求，则不利于行业整体健康发展。

行业加强科技升级、优化服务方式，部门破除数据壁垒，各方形成合力，才能让智能客服更智能、更友好。

(摘编自《陕西日报》，原题为《切莫追求“智能化”忽视“人性化”》)

本版邮箱：rmbpl@163.com (来稿请注明栏目名)
本版责编：陈凌 李洪兴 常晋

齐心协力推动经济持续回升向好

践行“近零碳”，城市更绿色

——当好中国式现代化建设的坚定行动派、实干家②

何娟

走进海南省琼海市博鳌镇东屿岛，满目苍翠。作为博鳌亚洲论坛永久会址所在地，这里也是我国打造的首个“近零碳示范区”。绿色建筑、新能源车、转动的风机……绿意铺陈在大地上、蕴藏于细节中，超高“含绿量”令人印象深刻。

城市是人类社会经济活动的中心，也是能源消费的主体。从全球来看，71%—76%的碳排放来自城市。在城市建成区进行绿色降碳更新改造，对实现碳中和目标有着重要意义。城市生产生活密集活跃，如何在不大拆大建、确保居民日常生活不受过多影响的基础上，进行全方位降碳改造、促进节能减碳，挑战多、难度大。“近零碳示范区”的建设和运营，为城市建成区的碳中和探索提供了参考路径。

“近零碳”，不意味着无排放，而是要使区域内排放和吸收的二氧化碳相当，大体实现区域内的碳中和。在东屿岛，从对垃圾进行清渣化、资源化处理后，到打造雨水调蓄设施，再到配套智能充电站实现交通绿色化改造……固废处理、资源利用、能源供应、交通运输等方面面的改造，推动小岛成为资源可循环、用电自平衡的有机整体。把系统观念贯穿“双碳”工作全过程，在转型与升级上做好“加法”，在能耗与排放上做好“减法”，实现降碳、减污、扩绿、增长协同推进，无疑是一条重要经验。

“近零碳”实践，离不开有力的技术支持。行走东屿岛，科技感十足。以岛上最大的单体建筑——博鳌亚洲论坛新闻中心为例，其屋顶分布有几百块光伏板，屋后立有长时储、多充放的大“电池”，屋前风机还收集风能进行发电，使风、光等资源皆为其所用。全方位绿色化改造，在降低新闻中

心年耗电量的同时，还能实现节余。以科技创新助力实现碳中和，为企业提供了宝贵机遇。在加快清洁能源、治污降耗、新型储能等技术攻关的同时，基于不同地域、领域的场景差异和改造需求，因地制宜探索更多低成本、高效能解决方案，也能不断拓展绿色经济空间。

城市的主体是人，城市减碳呼唤全民共同参与。今年博鳌亚洲论坛年会期间，会场外两个地方人气颇高：新闻中心入口处，两台骑行机吸引许多参会人员驻足。通过骑行可以给手机充电；在“走近零碳Bar”，参与知识答题、绿色回收等活动，可积累碳币，兑换咖啡、冰箱贴等礼品。趣味活动激发了大家参与的积极性，在人们心中播撒下绿色的种子。助力节能降碳，人人可为、处处可为、事事可为、时时可为。行动起来，从节约资源、低碳出行、绿色消费等身边小事做起，推动绿色低碳生活方式成风化俗，就能为共建清洁美丽城市注入更多正能量。

建立健全绿色低碳循环发展经济体系，是一项全局性、系统性工程，需要顶层设计与基层探索有机结合。在提炼共性规律、总结普遍经验的基础上，各地坚持从实际出发，各尽其责、各展其长，定会厚植城市发展的绿色底色，助力“双碳”目标如期实现。

(作者为本报评论部编辑)



四川省眉山市仁寿县禄加镇，由党员干部、网格员和消防员等组成的护林队伍正在巡山护林。潘帅摄(影像中国)

当前，全国各地陆续进入春季防火紧要期。多部门不久前发布通知，决定开展2024年森林草原火灾重大隐患动态清零和查处违规用火行为专项行动。安全高效处置森林草原火灾，加强精准预警和短临速报，立足“打早、打小、打了”系统做好各项准备，将助力保障森林草原安全。

这正是：
风干物燥春日暖，
林草防火记心间。
严控火源除隐患，
携手把好安全关。

李忱阳文

因评论员观察

完善信用修复机制推动自我纠错

李铁林

“一次性帮我们修复了3个网站上的失信记录，真是解决了大难题。”得知困扰企业的失信记录得到修复，山东德州一家物流企业负责人如释重负。2022年8月，该企业因未做好车辆维护记录受到处罚，虽已缴纳罚款并作出整改，却一直未处理公示记录。2023年企业需要招标时才开始着急，怕影响下一步的经营计划。当地有关部门为其提供“一站式”服务，3天内帮他们修复了信用。

信用是市场经济的基石，经营主体越讲信用，交易就越安全，经济运行成本就越低，市场就越活跃。不过，加强社会信用体系建设，并不意味着要把失信者尤其是主观恶意不深的失信主体“一棍子打死”。现实中，造

成失信行为的原因纷繁多样，对于失信的认定也存在“误伤”情况。因此，失信主体纠正失信行为、消除不良影响后，应该提供纠错的制度渠道，给他们重新出发的机会。

随着社会信用体系建设的推进，我国不断建立健全信用修复制度。不久前，《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》公布，其中《企业信息公示暂行条例》(以下简称《条例》)修改的主要内容之一，就是建立企业信用修复制度。2020年起，我国对纳入纳税信用管理的纳税人通过作出信用承诺、纠正失信行为等方式开展纳税信用修复。在强化信用约束的前提下，给失信主体“谋出路”，能激发他们重塑信用的动力，避免社会资源的闲置。

信用修复不是简单的“洗白记录”，也不是简单的“退出惩戒”。做好信用修复的前提，是充分发挥失信惩戒机制的作用。实际上，新修改的《条例》强化了信用约束，对企业公示信息隐瞒真实情况、弄虚作假的，规定了相应的法律责任。国家税务总局发布的《关于纳税信用修复有关事项的公告》，明确了19种情节轻微或未造成严重社会影响的纳税信用失信行为，及相应的修复条件。强化监管，确保程序正当、公平公正，确保修复结果经得起检验，才能更好发挥信用修复的激励作用。

当前，我国社会信用体系建设取得显著成效，“一处失信、处处受限”的信用惩戒大格局正在逐步构建起来。但对失信主体

的管理，存在着重进轻出的问题，相关退出机制不够完善。鼓励包括失信者在内的社会成员自觉遵守规则、诚实守信，要进一步完善信用修复机制，形成标准统一且便捷高效的流程，推动修复结果共享互认。近年来，各地区各部门通过签署共享互认协议、制定共享方案等方式打破数据壁垒，扩大协同修复范围，解决“多头修复”“重复修复”问题，为经营主体提供了便利，也让一些企业重新焕发活力。整体上看，我国信用修复机制建设尚处于起步阶段，要加强引导、创新举措，让更多人知悉信用修复、善用信用修复，从而在实践中不断完善这一机制。

信用修复制度是社会信用体系建设的一个重要方面，是失信主体退出惩戒措施的制度保障。通过信用修复机制推动自我纠错，可以让更多人明确信用的价值与边界，从更深层次上推进诚信社会建设。坚持问题导向，随着经济社会发展形势的变化，根据信用体系建设和信用监管实际需要，不断优化信用修复举措，定能更好发挥信用的约束和激励作用，使诚实守信成为市场运行的价值导向和各类主体的自觉追求。