■记者观察

台湾服务上好　为何惧怕交流

“圈”在岛内的台湾服务业

本报记者　任成琦　吴亚明

在台湾生活久了，更能发现这个海岛的舒适与便捷。比如，台北的便利店星罗棋布，且服务态度好，24小时不打烊。数年前记者在台北初来乍到，到住处附近7-11便利店购买南下高铁票，陌生售票机上的复杂选项让人不明所以，就请店员帮忙。当时他正忙着打理结账，却二话没说就很热诚地过来，不但帮忙买好了票，还不厌其烦地把操作方法细致解说了一遍。有人说，台湾服务业在衣食住行各方面提供贴心服务，特色明显。

台湾的便利店以服务态度良好著称。（资料图片）

服务好的背后，藏着一批“穷忙族”

台湾服务业的精致、细腻、态度好、以客为尊，在大中华圈里是数得上的。但有岛内媒体偏就唱反调，认为台湾服务业不能只有态度好。看似杞人忧天，其实思虑长远。比如，今天面对中国大陆或全球化竞争，台湾准备好了吗？除了服务态度好，岛内业界还有什么竞争优势？扩大市场和强调创新，对台湾服务业有多重要？

有统计显示，近些年服务业占台湾GDP的比重高达近七成，对经济成长扮演着关键角色；但在同期服务业对经济成长的贡献率却仅有五成多一点，甚至年年衰退。

马英九就说过，台湾制造业虽然发达，但服务业的竞争力远不如亚洲四小龙中的韩国、香港及新加坡。理由之一是台湾以批发、零售、餐饮等传统服务业为主，在通讯、金融、商业服务等现代服务业的占比比其他三小龙都低。更要命的是，由于现代服务业的占比偏低，服务业对研发创新的投入随之偏少。

更直观的一种说法是，由于“长工时、低工资”，台湾服务业正成为不折不扣的“穷忙族”，看不到行业未来的前景。以酒店业为例，据一位资深业者透露，一般到新加坡的五星级酒店实习，月薪有4万元(新台币，下同)，但一样是五星级酒店，在台湾月薪却只有2.3万元，因为岛内雇主难得会给高薪。这名苏姓业者深有感触地说：“我去给台北饭店业的人资主管演讲，呼吁大家要对投入饭店业的年轻人好一点，才讲完电脑还没收好，就听到他们转头讨论，法定假日的补假要不要给薪……”

薪水涨不上去，老板们也是一肚子苦衷。在他们看来，高薪工作机会太少，首要原因就是服务业看似占GDP的比重最大，但受困于岛内市场规模，无法取得新的增长动能，蛋糕就那么大，要多挤出来一块涨工资，钱从哪里来？

“不好意思”的人情味，遮盖了太多问题

台湾商业总会理事长张平沼表示，过去台湾的服务业大多数是中小企业，十之八九立足岛内发展。跟制造业全球走透透的能耐不同，没有形成走出去的路径和风潮。而台湾内需市场规模小，业者在企业发展到一定规模时，容易产生发展瓶颈与扩张惰性，品牌意识和成就比第二产业差得多。

在“中华经济研究院”副院长王健全看来，台湾服务业若只专注本土市场，不但薪资无法增长、无法提振消费力，更危险的是将造成台湾人才外流。

苏姓业者爆料说，近年进到岛内饭店和餐饮业的毕业生，往往是先被新加坡的星级酒店挑一轮，外语能力佳、面貌姣好的就被选走了，剩下的才轮到岛内的饭店业取材。而如今对岸的厦门和上海等城市，薪资和生活环境对岛内年轻人的吸引力也越来越大。

除了人才外流，创新一直是台湾服务业的弱项。根据国际经合组织的一份报告，台湾企业创新研发经费中，服务业仅占可怜的6.6%。除了资金，“国发会”前主委管中闵认为，当局也应减少管制，思考新型政策或金融工具，助创新一臂之力。但出发点虽好，效果却不彰，比如岛内第三方电子支付讨论很久，才刚刚上路，落后大陆数年之久。

背后更深层的一个因素，是“人情味”的金字招牌遮盖了台湾服务业在后台流程上的落后。服务态度好固然是提高“返客率”的重要因素，但如果出了问题不能及时跟进处理，和善有礼就成了顺手拿过来的“挡箭牌”而已。

有消费者在网上发牢骚说，岛内的3C、家电卖场，其配送安装多外包给第三方。货品的机种型号繁杂，经常出现零配件不合而须往返两三次。此时，一连串的“不好意思”就成了流程缺失和服务不足的润滑剂，造成客户有气发不出，只能下次换一家买。但换了之后大多体验相同，因为鲜见有公司用心去理顺这个环节。

两岸服贸协议，打开封闭之门的钥匙

当然，岛内服务业在深层变革上也是有亮点的。统一超商总经理陈瑞堂就强调，旗下的7-11便利店通过观察台湾消费者喝咖啡的习惯，率先推出City Cafe，一年可销售2亿杯、营业额90亿元。

除了服务态度好这个可感可触的“表面功夫”，背后支撑7-11便利店的，是把人、店、商品、物流、系统、制度、文化等七大要素整合成创新因子，这正是今天7-11便利店在岛内遍地开花、认同度高的一大法宝。另外值得关注的是，受益在台湾发展的良好标杆作用，7-11便利店等便利商店也在大陆不少城市落地生根。因为道理显而易见，岛内服务业盘子就那么大，谁愿意放弃大陆那块水草丰茂的商业蓝海呢？

不少岛内学界人士持续呼吁，应尽早使两岸服贸协议生效。如同前“经建会主委”尹启铭所言，稍懂国际贸易理论的人都知道，相关协议一方面可协助经济体对外扩大市场规模、带动产业出口，另一方面借着市场开放，又可对内促使产业转型和创新、提升竞争力以因应外来竞争。

尹启铭认为应该尽速通过的服贸协议，依旧躺在“立法院”里。去年的“太阳花学运”，就是以“狼来了”的忧虑作为对抗服贸的一个借口。问题是如果台湾服务业像City Cafe一样不断创新升级，还会怕服贸谈判吗？反过来说，如果没有创新的实力和底气，单单抵制又有什么真正效果呢？

王健全表示，不但不应该怕“狼来了”的竞争，在大陆扩大内需政策下，台湾服务业更应借服贸协议和“十二五”规划搭桥进入大陆市场，在金融、电信、物流、旅游、餐饮及连锁等诸多相对领先的领域一展长才。

两岸共同市场基金会执行长陈德升看得更为明晰。他说，台湾必须做好更大幅度开放的准备，才能在全球区域经济整合的浪潮里生存，“参与区域经济整合不是政治问题，也不是经济问题，而是生存问题！”那些反对服贸的“太阳花”们，可愿理性地细思这句话的分量？

广西警方侦破5亿元涉台传销案

新华社南宁5月19日电（记者**李斌、汪军**）记者从广西警方了解到，广西壮族自治区来宾市公安局日前侦破公安部督办的涉台传销案，共抓获涉案台籍嫌疑人46人。警方介绍，这一传销案涉案金额逾5亿元人民币。

2014年4月，根据公安部、广西壮族自治区公安厅线索移交查证要求，来宾市公安局对彭某兴等人涉嫌组织领导传销活动线索开展调查。经查证，自2010年以来，彭某兴等人以“西部大开发”和“商务商会运作”为名，诱骗大批台湾民众到广西南宁从事传销活动，涉案金额高达5亿多元人民币，涉案人员多达3000多人，且均为台湾人。

由于涉案人员多为台湾人，公安部安排专案民警前往台湾，专门就两岸共同打击涉台传销事宜与台湾法务部门进行会商沟通，并就有关司法协作事项顺利达成共识。在台湾警方配合下，专案的有关协作协查事项得到了快速查实反馈。

近日，彭某兴等台湾籍犯罪嫌疑人16人被依法刑事拘留。

淮港母爱·爱母主题诗文大赛举行

本报电（孙晓燕、王军）5月18日，首届淮港“漂母杯”母爱·爱母主题散文诗歌大赛在香港举行颁奖典礼。本次大赛自今年3月份启动征文活动以来，香港的教师、学生、工人、医护人员等各界人士积极写作并参赛，参赛人员年龄从9岁到70岁，共收到246篇讴歌母爱·爱母的作品。

江苏省淮安市淮阴区是母爱的圣地，在这里发生的汉代“漂母”一饭千金的故事传颂至今，一名普通的漂洗村妇施救与她无亲无故的落魄少年韩信，以她博大宽广的情怀演绎了人间最无私的大爱。漂母也与孟母、岳母并称为中国古代三大贤母。为了弘扬漂母仁慈博爱和韩信知恩图报的爱心文化，淮阴区已成功举办了6届“漂母杯”全球华文母爱·爱母主题散文诗歌大赛、3届海峡两岸“漂母杯”母爱·爱母主题散文诗歌大赛，并于2014年首次走出国门，赴德国和荷兰办赛。6年来，淮阴区共在全球范围内征集母爱·爱母主题散文诗歌作品2.4万余件。

上海市医药学校　“职业体验”育专业英才

近日，上海千名中小学生走进上海市医药学校，在职业体验中激发对医药职业的好奇心。他们在亲手实践中学到了多项技能，如制作防蚊虫、止痒的薄荷膏；利用电子元器件制作生动有趣的电子甲壳虫；动手制作洗涤剂，保护家人的双手；配制中药养生茶，回家冲泡给父母喝；通过试纸、试剂测试食物的酸碱性，知道酸碱性对人体的作用；在模拟药房中当一回“小小药剂师”，知道用药的一些常识。

2015“上海市学生职业体验日”由上海市教育委员会主办，今年是第二届，主题为“在职业体验活动中发现自己”，共有62所职业学校、78个实训中心、340个职业体验项目参与。

上海市医药学校共开放10个体验项目，比去年增加5个，分为两大类。一类为完全和医药职业相关的项目，如药物制剂，化学合成，制药技术，制药设备，中药等，这些项目更贴近专业，激发学生们探索科学奥秘的兴趣。另一类是培养学生非专业能力的校园文化项目。如“书香门第”，学生们穿着古服沉浸在中国传统文化氛围中，学古礼、习书法、画水墨、品茶香，是对情操素养的一次文化熏陶。

为了确保今年的职业体验日比去年更精彩，上海市医药学校做足了准备。提前购置体验项目的各种实验材料，让学生把动手制作的各种成果带回家和同学、朋友分享。从医药学校在读的学生中挑选多名优秀志愿者，为前来体验的学生和家长提供有序的服务，并且为体验的中小学生提供专业知识和技能的讲解。上海市医药学校副校长茅燕萍提前对每个体验项目老师的教学内容精心审查，确保项目的教学符合中小学生的职业体验习惯。

职业教育重在培养人的基本职业技能和基本职业知识。为了让中小学生除了动手，还能得到职业技能的锻炼，上海市医药学校对每个体验项目的教学方法提出严格要求，老师必须把专业知识融入学生的实践中，让孩子在动手过程中了解知识，掌握技能。

作为上海唯一以培养医药类技能人才为主的国家中等职业教育改革发展示范学校，上海市医药学校始终以实践教学为主体，走国际化道路，为上海及全国的医药产业培养了大量高质量的技能型职业人才。

中小学生所处的实训中心即为医药学校的两大开放实训中心。生物技术实训中心有400余套先进的设施设备，紧盯行业发展动态。药物检测开放实训中心瞄准上海一流企业的药物检测实验标准，涵盖了药物检验方面的所有基本项目。此外，积极探索仿真教学，开发多套仿真软件，开创了远程实时学习平台。

上海市医药学校的职业体验日活动从学生的终身发展出发，为其提供面向未来职业理想的机会，肩负面向医药未来的时代重任。

（袁晓如）

公　告

李斐：根据杨浦区人民政府2013年7月30日作出的杨府房征（2013）2号《房屋征收决定》，你承租的上海市临青路34号底层统客、二层阁公房被列入杨浦区大桥街道123、124（部分）街坊征收范围内。

为保证贵户的合法利益和征收工作按期完成，希望你(也可委托代理人)在本公告登报之日起15日内与上海市杨浦第二房屋征收服务事务所有限公司取得联系，协商房屋征收补偿事宜，征收基地办公室设在锦州湾路136弄50号。倘若未与征收部门达成协议，我们将根据有关规定，报请杨浦区人民政府依法作出补偿决定。

特此公告。

征收部门：上海市杨浦区住房保障和房屋管理局
征收实施单位：上海市杨浦第二房屋征收服务事务所有限公司
联系人：李先生　电话：55789019
联系时间：周一至周五　上午9:00-11：00　下午2:00-4:00
联系地址：锦州湾路136弄50号

上海市嘉定区人民法院公告

李金娣：本院受理原告张良诉你委托合同纠纷一案，现已审理终结。因你下落不明，依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十七条的规定，向你公告送达本院（2014）嘉民一（民）初字第5872号民事判决书。该判决书判决：被告李金娣应于本判决生效之日起十日内归还原告张良欠款46，500元。诉讼费5，962.50元由被告李金娣负担。自发出本公告之日起经过三个月即视为送达。如不服本判决，可在判决书送达之日起三十日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于上海市第二中级人民法院。特此公告。

拆迁公告

根据《北京市城市房屋拆迁管理办法》（北京市人民政府令第87号）的规定，经北京市西城区房屋管理局批准，北京中融物产有限责任公司取得京建宣拆许字[2007]第70号（续）房屋拆迁许可证，自2011年1月4日开始，进行棉花片危改（五期）项目的拆迁工作。项目范围：前孙公园胡同6号、8号、12号、14号、16号、18号、20号、22号、24号、26号、28号、30号、32号、34号、36号、38号、40号、42号、44号、46号、48号、50号、52号、54号、56号、58号、60号、62号、64号、甲64号、66号、68号、19号南房、21号南房、25号南房、27号南房、29号三层楼、31号南房、33号东房、35号、37号、39号、41号南房、43号、甲43号、梁家园北胡同3号、5号、7号、9号、甲9号、11号、13号、15号、17号、东富藏胡同1号、2号、3号、4号、5号、6号、7号、8号、9号、10号、11号、13号、梁家园西胡同1号、2号、3号、4号、5号东房、6号东房、7号东房、8号北房东起二间、9号东房、26号、南新华街129号、临时9号、131号、兴胜胡同18号南房。

为了保护房屋产权人和承租人的合法权益，上述拆迁范围内房屋的产权人（如已故其合法继承人）或公房承租人（如已故其共居人），自本拆迁公告登报之日起30日内，携带房屋所有权证或房屋租赁合同等证明材料，由本人持有效证件或委托他人持授权委托书到拆迁办公室办理拆迁有关事宜。逾期将由我单位依照有关法律规定办理。

拆迁办公室地址：北京市西城区骡马市大街53号（原梁家园中学南侧平房院内）。

办公电话：63036619

前孙公园胡同58号常俊英、前孙公园胡同58号第一房屋修缮公司、梁家园西胡同9号李恩玉　李恩荣　李恩祥　李恩舜（已故）　李恩瑞五人共有、梁家园北胡同11号李书正（已故）、梁家园北胡同13号刘屹、梁家园北胡同17号刘淑珍（已故）、东富藏胡同1号李秀贞、梁家园西胡同2号钟丽　钟馨二人共有、东富藏胡同8号姜燕静、前孙公园胡同36、38号任慧秋。

北京中融物产有限责任公司
2015年5月20日

北京市西城区人民法院公告　标定工程有限公司：本院受理原告北京庄胜房地产开发有限公司诉你公司商品房预售合同纠纷一案，现依法向你公司公告送达起诉书副本、应诉通知书、合议庭组成人员通知书及开庭传票。自公告之日起经过3个月即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告期满后的15日和30日内，并定于举证期限届满后第3日9时30分在本院南区第十二法庭公开开庭审理本案。逾期本院将依法缺席判决。

北京市西城区人民法院公告　陈健功：本院受理原告北京庄胜房地产开发有限公司诉你商品房预售合同纠纷一案，现依法向你公告送达起诉书副本、应诉通知书、合议庭组成人员通知书及开庭传票。自公告之日起经过3个月即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告期满后的15日和30日内，并定于举证期限届满后第3日9时30分在本院南区第十二法庭公开开庭审理本案。逾期本院将依法缺席判决。

People's Court of Wuchang District, Wuhan, Hubei Province Notice ZAHEER AHMAD: The divorce lawsuit accepted by this court against you by plaintiff Chen Hui has been concluded. This court now serves you a copy of complaint, respondent notice, notice to produce evidence, writ of summons and notice on jury composition by law. Specification of charge: a divorce between the plaintiff and defendant is adjudged. After 3 months from the notice date, this notice will be deemed as served. You may file a defense and provide evidence within 30 days after expiry of this notice. A trail will be held at 9:00 am on 3rd day (to be postponed for legal holidays) after expiry of period for providing evidence in the 5th court room of this court. A default judgment will be adjudged after the period if you do not file a defense.

北京市丰台区人民法院公告　程航：本院受理吴慧荣诉程航离婚纠纷一案，现依法向你公告送达起诉状副本、证据及开庭传票。自公告之日起满3个月，即视为送达。提出答辩状和举证的期限为公告送达期满后次日起30日内。并定于举证期满后次日9时15分(遇法定节假日顺延)在本院四十六法庭开庭审理。

北京市第三中级人民法院公告（2015)三中执字第00356号　亚洲医药资源开发(集团)有限公司：中国国际经济贸易仲裁委员会(2011)中国贸仲京裁字第0181号裁决已经发生法律效力，由于你公司未自觉履行该裁决，申请人北京康卫医药咨询服务中心有限公司向本院申请执行。执行中，本院已向你公司发送了执行通知，现依据《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十七条第二款第八项的规定向你公司公告送达(2015)三中执字第00356号执行裁定书，自发出公告之日起，经过三个月即视为送达。并依此对你公司财产予以强制执行。

北京市西城区人民法院公告　韩洋：本院受理原告陈静、张淑兰、徐扬诉庞家倩、韩洋机动车交通事故责任纠纷一案，原告现起诉被告，要求被告赔偿原告死亡赔偿金658060元、抚养费109920元、丧葬费28030.50元、交通费7620元、住宿费2250元、误工费1629.08元、精神抚慰金100000元；诉讼费用由被告承担。现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书及开庭传票、证据、合议庭组成人员通知。自公告之日起经过60日，即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告期满后15日和30日内，并定于举证期满后第3日上午9时(遇法定节假日顺延)在本院第五十法庭公开开庭审理此案，逾期将依法缺席裁判。

天津市河西区人民法院公告　熊涛(伊丹菜菜子)：本院受理原告熊梅、熊小京诉你继承纠纷一案，现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、开庭传票。自公告之日起经过3个月，即视为送达。提出答辩状和举证期限分别为公告送达期满后的30日内，并定于举证期满后第3日上午9:00(遇节假日顺延)在本院民一庭409法庭公开开庭审理，逾期将依法缺席裁判。

山东省烟台市芝罘区人民法院公告　梁泰：本院受理原告王惠诉你离婚纠纷一案，已审理终结。现依法向你公告送达(2014)芝民社一初字第651号民事判决书。限你自公告发出之日起60日内来本院领取民事判决书，逾期则视为送达。如不服本判决，可在公告期满后15日内，向本院递交上诉状及副本，上诉于山东省烟台市中级人民法院，逾期本判决即发生法律效力。

北京市西城区人民法院公告　塞巴斯蒂安·弗兰西斯科·莱昂·马尔克斯（Sebastian Francisco LEON MARQUEZ）：本院受理原告北京泛亚利华国际投资咨询有限公司诉被告塞巴斯蒂安·弗兰西斯科·莱昂·马尔克斯（Sebastian Francisco LEON MARQUEZ）演出合同纠纷一案，已审理终结。现依法向你公告（2013）西民初字第10187号民事判决书。自公告之日起，六个月内来本院领取民事判决书，逾期则视为送达。如不服本判决，可在公告期满后30日内，向本院递交上诉状及副本，上诉于北京市第二中级人民法院，逾期本判决即发生法律效力。

重庆市北碚区人民法院　爱德华·克莱福·屈拉吉特(TRUDGETT EDWARD CLEVE)：本院受理刘琼诉你离婚纠纷一案，现已审结。本院依法向你公告送达(2013)碚法民初字第05222号民事判决书。判决准予原告刘琼与被告爱德华.克莱福.屈拉吉特离婚。自公告之日起三个月内来本院领取，逾期视为送达。如不服本判决，可在公告期满后30日内向本院递交上诉状及副本，上诉于重庆市第一中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。