

首季工业经济平稳运行动能积蓄

今年以来,我国工业经济保持平稳运行。一季度规模以上工业增加值同比增长3%,增幅高于去年四季度0.3个百分点,扭转了去年10月以来持续下行态势。制造业投资持续增长、先进制造业走势稳健。

如何看待工业经济走势?下一步将出台哪些稳工业、稳增长举措?在20日举行的国新办发布会上,工信部有关负责人进行回应。

工业持续恢复 重点行业支撑明显

工业是经济发展的“压舱石”,全力促进工业经济平稳增长,对做好今年经济工作十分关键。数据显示,一季度我国规模以上工业增加值同比增长3%,总体企稳回升。41个工业大类行业中,23个行业同比保持增长。

“面对复杂多变的外部环境和各种风险挑战,各地各部门狠抓政策落实,加快复工复产,强化助企纾困,一季度工业实现平稳开局。”工信部总工程师赵志国说,工业生产稳步回升的同时,制造业投资持续增长。

数据显示,一季度制造业投资同比增长7%,高于全国固定资产投资1.9个百分点,在连续两年同期高基数的基础上保持较快增速,体现了市场的预期和



发展的潜力。

重点行业加快恢复,工业大省挑大梁作用明显。通用设备、汽车、化纤等行业生产由前两个月同比下降转为增长,有色金属、建材、电气机械等行业增速较前两个月加快。河北、山东、江苏等工业大省工业增速显著高于全国水平,3月份以来,广东、浙江等地工业经济回升势头向好。

赵志国说,工业保持平稳运行,但仍然面临一些困难和挑战。工信部将制定实施重点行业稳增长方案,持续加强政策供给。

先进制造业走势稳健 新动能正在积蓄

高技术制造业固定资产投资同比增长15.2%,新能源汽车、太阳能电池等新兴产业产量分别增长22.5%、53.2%,绿色

低碳产品较快增长……一季度工业经济相关指标中,这些数据引人关注。

“近年来,我们大力推动制造业高端化智能化绿色化发展,扎实推进产业基础再造工程和重大技术装备攻关工程。”赵志国说,工信部在全国51个试点城市开展产融合作创新实践,与21家金融机构建立战略合作,重点支持先进制造业。目前,国家产融合作平台助企融资累计突破5000亿元。

数字技术融入实体经济,推动制造业智能化转型。数据显示,工业互联网网络、平台、安全三大功能体系建成,核心产业规模突破1.2万亿元。5G工厂建设提速,5G、人工智能等加速渗透至生产核心控制环节。

赵志国表示,工信部将聚焦5G、集成电路等重点领域,提升基础软硬件、核心电子元器件等供给水平,加快产业链供应链稳定性和竞争力提

升,培育一批具有生态主导力的产业链“链主”企业、“专精特新”小巨人企业和制造业单项冠军企业,为先进制造业发展筑牢根基。

加快培育优质企业 提升关键环节配套能力

稳住市场预期、提振企业信心,对工业稳增长至关重要。当前,中小企业平稳发展仍面临挑战,要切实推动政策措施落地落实,助企纾困、解难、添动力。

据悉,工信部持续开展中小企业发展环境评估和中小企业发展综合督查,协调推动阶段性惠企政策接续与完善,组织开展2023年“一起益企”中小企业服务行动,助力中小企业加快复苏。

工信部运行监测协调局局长陶青说,工信部开展中小企业特色产业集群培育。首批100个中小企业特色产业集群共入驻中小企业2.8万多家,有制造业单项冠军企业55家、专精特新“小巨人”企业294家、专精特新中小企业1487家,在高性能材料、智能芯片、精密器件等重点产业链供应链关键环节,形成了较高水平的配套能力。

新华社记者 张辛欣 王聿昊 (据新华社北京4月20日电)



更多内容 扫码阅读

·新华调查·

「答非所问」妨碍维权……

部分「智能客服」不智能现象咋破解?

■ 网上一些智能客服供应商提供的产品属于“伪智能”,技术水平低下,语义理解能力不足,达不到客服工作要求

■ 各市场主体应形成合力,设置科学的技术服务标准,强化市场竞争替代措施,守住监管底线,引导客服工作回归“以人为本”宗旨,切实保障消费者权益,进一步改善消费市场环境

记者调查发现,随着人工智能技术应用日益成熟,部分商家为降低用人成本,纷纷推动电话客服、在线文字客服“智能化”。但不少所谓“智能客服”实用时却往往“答非所问”“不解人意”,有些还甚至成了商家为回避消费者直接维权投诉而设下的障碍。

部分“智能”客服“答非所问”“适老性差”

记者发现,物流退换货、机票退改签、手机套餐等消费场景中,名为“智能客服”实则“伪智能”“不智能”的情况很让消费者烦心。

有些“智能客服”不具备解决问题的能力。北京市民张先生告诉记者,自己在申报个人所得税的商业健康险扣除项目时,需填写所购商业保险识别码,于是他在线咨询已投保的某大型保险公司,智能客服给出指引回答后,他按指引逐步操作却始终无法查询到识别码信息。无奈之下,他设法联系该企业人工客服,始终联系不上。“等待半个小时无果后,又与智能客服沟通失败,最终只好选择放弃申报,自担损失。”

有些“智能客服”事实上已成为商家为回避、妨碍消费者维权设置的障碍。北京市民王女士向记者展示了她与某电商“智能客服”之间“答非所问”对话页面。“线上智能客服根本不理解我的问题,没办法沟通。”App显示她网购的商品多日前已开始派送,但却至今未送到。她联系商家时无论打电话还是线上都只能接入“智能客服”。“电话智能客服也很快。我不管怎么操作或表达,对方就回复‘您的快件还在正常流转’然后挂断电话。”她想联系人工客服投诉,却“完全找不到投诉渠道入口”。

国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》中明确要求“线上服务更加突出人性化,充分考虑老年人习惯,便利老年人使用”。但在通信运营一类老年人经常接触的消费场景中,部分“智能客服”适老化水平远远不够。

不能售前“人工”、售后推给“智能”

记者从中国消费者协会了解到,“智能客服”不智能是近年来我国消费者投诉热点之一。中消协表示,智能客服是技术进步的产物,经营者在利用技术手段减少重复性劳动,提高服务普及度的同时,也应注重与消费者有效沟通,切实解决消费者问题。消费者享有知悉购买、使用的商品或者接受的服务真实情况的权利。提供售后服务是经营者的法定义务,经营者应当提供便利的沟通方式,方便消费者与其沟通,听取消费者对其提供的商品或者服务的意见。不能售前“人工”,售后“智能”,甚至以智能客服为幌子,有意制造沟通障碍,阻隔消费者与经营者联系,拒不承担应尽义务和责任。

业内人士指出,主要原因是企业过度追求削减成本、应用人工智能技术方式不规范、行业缺乏相关技术与服务标准等。

“用于网购平台的文字智能客服,最基础的训练模型费用8000元左右,里面包含5万次调用,也就是可以进行5万次回答。根据店铺访问咨询量不同,使用时长也不同,但一般情况下能用三个多月,用完还可以续购。”深圳一家智能客服供应商的销售人员告诉记者,相较于人工客服5000元至8000元左右的月薪支出,这种低阶基础版智能客服成本明显更低,很受商家青睐。

北京邮电大学计算机学院教授王敬宇表示,网上一些智能客服供应商提供的产品属于“伪智能”,技术水平低下,语义理解能力不足,达不到客服工作要求。要实现更高质量的语义理解依赖于更加充分的智能训练,但这将直接提升相关产品的费用,不符合一些商家大幅度压缩成本的愿望。

某智能客服供应商工作人员透露,当前智能客服技术水平和应用千差万别,行业内缺少针对语义识别准确率、转接人工客服流程等技术和服务内容的统一标准。

“部分商家借机推卸、规避自己的法律义务。”北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示,不同消费场景中,行业规范要求不同,对以人工智能技术为基础的“智能客服”要求也不同。不能以设置了“智能客服”为借口敷衍塞责。

多方探索智能客服治理措施

行业协会、监管部门、企业、消费者及专家等多方受访者均认为各市场主体应形成合力,设置科学的技术服务标准,强化市场竞争替代措施,守住监管底线,引导客服工作回归“以人为本”宗旨,切实保障消费者权益,进一步改善消费市场环境。

对于制定智能客服技术与服务标准,赵精武建议:一是立足于《互联网信息服务深度合成管理规定》等法律法规,将其中提及的“人工标准规则”“科技伦理审查”等内容融入智能客服行业标准之中。二是立足于具体的应用场景,结合应用行业领域的监管办法,细化智能客服的相关技术标准内容。

王敬宇认为应当进一步提升产学研协同效能,提高人工智能产品性能,降低相关产品训练、应用成本,比如引入最新的语言大模型技术等,在有效提升消费者体验的同时,尽量降低企业成本负担。

中国人民大学法学院教授刘俊海提醒,智能客服服务对象中老年人为数众多,相关商家应按照《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》积极配合主管部门落实智能客服功能适老化指标,确保各消费场景下老年人沟通需求得到满足,并保障老年人便捷接入人工服务的权利。

新华社记者 乌梦达 赵旭 张漫子 (据新华社北京4月20日电)

谷雨时节习中文

据新华社北京4月20日电 4月20日是中国传统二十四节气之一的“谷雨”,也是第14个联合国中文日。多国举办中国传统文化展、文艺表演、“汉语桥”中文比赛等丰富多彩的庆祝活动,迎接联合国中文日。

2010年,联合国将“谷雨”日定为“联合国中文日”,旨在庆祝多种语言以及文化多样性,促进联合国六种官方语言平等使用。今年联合国中文日的主题是“中文:增进文明交流互鉴”。



▲ 4月19日,表演者在巴西里约热内卢联合国中文日活动中展示汉服。新华社发

► 4月13日,在埃及开罗,阿斯玛·穆斯塔法·易卜拉欣展示用毛笔书写的“心”字。新华社发

◀ 4月19日,学生在南非约翰内斯堡大学孔子学院体验写毛笔字。当日,约翰内斯堡大学孔子学院举行联合国中文日主题活动。新华社发



·随笔·

美债有“上限” 党争无“下限”

近来,美国民主共和两党围绕债务上限的党争不断加剧,引发全球对于美债违约可能引发金融动荡的担忧。美国财政部长耶伦近日发出警告,如果国会众议院未能通过提高债务上限的法案,美国政府将面临“经济和金融灾难”。

所谓“债务上限”是美国国会为联邦政府设定的为履行已产生的支付义务而举债的最高额度,触及这条“红线”意味着美国财政部借款授权用尽。国会同意调高债务上限后,财政部可以通过发行新债来履行现有支付义务。美国国会于2021年12月通过立法将联邦政府债务上限调高至约31.4万亿美元。今年1月19日,美国政府债务触及法定债务上限,无法再通过发行债券融资。为了防止政府停摆和债务违约,美国财政部只能通过非常规会计手段继续支付公务员工资和社会福利以及现有债务利息,但此“非常措施”所能提供的现金可能在6月初彻底耗尽,而到目前为民主共和两党尚未就提高债务上限问题达成一致。

■ 今天的美国社会,观念、利益、种族、文化等裂痕不断扩大,各政治集团在诸多议题上难以合作且走向尖锐对立,催生出不可思议的民主治理乱象。可以预见,其党争恶斗还将无休止地继续下去,不断秀出美国政治的“新”“下限”

通过发行债券弥补联邦预算赤字,已是美国公共财政运行的常态。理论上讲,美国凭借美元国际本位货币地位,政府发债融资并非难事,只要不断提高债务上限“借新还旧”,美国发生债务违约的可能性很低。实际上,自1939年以来美国国会提高政府债务上限次数就高达上百次,从450亿美元提高到了2021年的31.4万亿美元。这次联邦政府债务再次触及上限,美国国会大概率还会提高债务上限。但在此之前,党争博弈的勒索戏码必须演足。几天前,共和党掌控的众议院议长麦卡锡在纽约证交所发表讲话,炮轰政府债务问题,称美国政府债务问题是“定时炸弹”,如果不采取“严肃、负责任”

行动,“炸弹将会爆炸”。国会参议院多数党领袖、民主党人舒默反击道,麦卡锡“正在将国家带入灾难性债务违约”,要求国会无条件提高债务上限。实际上,美国历史的多数时间里,提高债务上限只是个例行的官僚程序问题。但是最近10多年,随着美国社会矛盾加剧,政治极化愈演愈烈,党争恶斗现象不断激化,债务上限问题越来越频繁地被用作政治博弈的筹码。百姓利益在这种政治博弈下完全被忽视。据路透社报道,今年以来,美国议员们没有哪天不因债务上限问题争辩,民主党人希望迅速、不附加条件地提高债务上限,共和党人则希望先显著削减政府开支再谈上限问题;

民主党指共和党有意“绑架”经济且想动美国人的社保和医保资金,共和党则指责民主党不负责任……美联社评论称,在美国党争极化的时代,随着债务负担不断增加,债务上限逐渐演变为一种政治攻击手段。

对美国民众来说,债务上限危机对百姓医疗报销等日常生活方面将产生不可估量的影响。美国智库两党政策研究中心高级副主任蒂姆·斯奈德认为,两党围绕债务上限的斗争可能是今年美国经济面临的“最大威胁”。

“债务上限”闹剧只是美国政治生活极化和政治生态恶化的一个缩影。根据美国国会投票记录,美国正处于自1789年以来政治极化最严重的时期。美国政治学者弗朗西斯·福山感慨,“自19世纪末以来,两党在意识形态上从未像今天这样极端”。今天的美国社会,观念、利益、种族、文化等裂痕不断扩大,各政治集团在诸多议题上难以合作且走向尖锐对立,催生出不可思议的民主治理乱象。可以预见,民主共和两党在债务上限问题上达成协议只是时间问题,但围绕更多议题的党争恶斗还将无休止地继续下去,不断秀出美国政治的“新”“下限”。

新华社记者 叶书宏 (据新华社北京4月20日电)

美“星舟”火箭发射升空后爆炸



这是4月20日拍摄的“星舟”重型运载火箭。美国太空探索技术公司消息,美国东部时间20日上午,该公司新一代重型运载火箭“星舟”以及飞船集成系统在得克萨斯州进行了首次试验发射,但火箭升空不久后爆炸。新华社发