

# 以服务“硬举措”优化营商环境“软环境”

椰锐评

优化营商环境是促进一座城市经济发展、吸引投资和提升市场竞争力的重要举措。今年以来,海口持续围绕民营企业需求施策,靠前发力,适当加力,通过实地走访、组建工作群、出台中小微企业融资产品等具体举措,切实帮助企业解难题、渡难关、添活力。

营商环境,既是地方经济发展的“晴雨表”,又是城市形象的“金名片”,它就像空气一样,空气清新才能吸引更多人的投资,推动经济高质量发展。实践证明,一座城市经济社会的高质量发展,既需要举足轻重的重点项目,也需要铺天盖地的中小微企业,这样

才能不断增强发展的活力和韧劲。营商环境就是要兼顾经营主体的多样性,以服务机制的系统优化、治理效能的全面提升,为各类经营主体的蓬勃发展保驾护航。

一座城市的营商环境究竟好不好,最终还是由广大经营主体来评判,如果营商环境好,人才、资金和项目就会聚集,发展的势头就会蒸蒸日上。近年来,海口着力打造法治化、市场化、国际化的一流营商环境,突出问题导向、目标导向,坚持以经营主体需求为出发点,牢固树立“企业需求无小事”理念,全面推行“证照分离”等改革,出台深入优化涉企服务、开展实施生产许可证申办前期服务工作等措施助企纾困,把经营

主体的“问题清单”转化为具体的“工作清单”,一系列用心用情的服务“硬举措”,为企业健康发展、高质量发展注入了不竭动力。

当然,我们应当清醒地认识到,以“硬举措”优化营商环境“软环境”,是一项涉及诸多方面的长期系统工程,既需要自上而下的多措并举,更需要见微知著的久久为功。一方面,要继续增强创新意识和服务理念,从过去的“审批者”转变为“服务者”,为经营主体发展提供高效便捷的政务环境、公平竞争的市场环境、保障有力的要素环境等,主动帮助企业解决现实中遇到的困难和问题;另一方面,要拿出一系列新招实招硬招,用改革创新为经营主体的落地和

发展护航,保护经营主体的合法权益,维护市场经济发展的公平竞争环境,为广大经营主体搭建更加公平、更加透明的广阔舞台,推动经营主体在高质量发展中创造更大业绩、贡献更大力量。

营商环境没有最好,只有更好。海南自由贸易港核心区建设和海口高质量发展,需要千千万万不同类型的经营主体作为支撑,要切实解放思想、转变作风、提升能力,及时发现经营主体发展中遇到的困难和问题,及时回应经营主体的合理诉求,以服务“硬举措”优化营商环境“软环境”,为推动海口经济社会高质量发展作出更大贡献。

谢松波

# 智能客服不应成服务提质“拦路虎”

当下,越来越多的商家开始采用AI客服。而与此同时,不少用户发现,一些智能客服不智能,识别不了问题尤其是个性化问题,AI客服反而成了解决问题的“拦路虎”。(12月21日《法治日报》)

随着人工智能的发展,不少商家将AI智能客服作为降低运营成本、提升服务效率的途径。然而,无法复杂作答、答非所问、重复作答等问题的出现,增加了服务消费者的时间成本,也损耗了消费者的耐心。

造成智能客服不智能的原因有很多。从技术层面看,不少商家在引进AI技术时“就低不就高”,往往更关注购买成本而很少注意服务质量的优劣,有些智能客服的算法和模型本身就有严重缺陷,加之数据不全面准确、没有进行及时优化训练等原因,导致其数据库无法完全识别和回答用户的问题。从人工层面看,在AI智能服务技术更新迭代、人工薪资逐年上升等因素的影响下,商家开始减少人工客服,但随着消

费者对服务质量的要求逐渐提高,这就导致服务需求与人工客服存量少之间的矛盾越来越突出。

解决智能客服不智能的问题不宜操之过急,要在强大的AI智能技术支持下,推动人工客服向智能服务有序过渡。提升智能客服的服务质量是提升消费者满意度的重要一环,要建立完善的人工客服支持体系,确保智能客服无法解决问题时,人工客服能够及时补位;要加大AI智能技术迭代升级;要引导商家在智能客服上花真功夫,持续加强对智能客服的训练和优化,为消费者提供语音、文字、图片等多种交互方式,全力提高其识别和回答问题的能力和效率。

智能客服为商家提高服务效率、降低成本提供了新的途径,但不应成为服务提质的“拦路虎”,要坚持和消费者多向互动,持续规范标准,强化监管力度,提升服务质量,才能获得消费者的认可。唐加加

# 员工忠诚度不靠测试靠涵养

一事一议

一些企业设置与工作无关的考查项目、“自愿”活动,考查员工的积极性、忠诚度、情商、毅力甚至业余时间是否自律等。部分考查、考验方式违反了劳动法、劳动合同法等有关法律法规。专家建议要为企业管理行为划定红线。

(12月21日《工人日报》)

正值年终,部分企业在考查员工时设置了一些与岗位无关的内容与项目,如要求员工“自愿”加班、假扮猎头“钓鱼执法”、统计员工运动数据等,考查员工的积极性以及忠诚度、情商、毅力甚至业余时间是否自律等,引起广泛质疑。所谓的“自愿”,实际上是强制加班,是“服从性测试”。这些违反常规的操作更像是一种道德绑架,损害了员工权益。

虽然国家出台了劳动法、劳动合同法等有关法律法规,对于保护劳动者合法权益、构建和谐劳动关系提供了强有力的保障。然而,员工流失率高,仍然是一些企业必须面对、亟需解决的现实问题。如此语境下,一些

企业用“自愿”加班等方式对员工进行忠诚度测试,会影响员工对企业的忠诚度,结果将会适得其反。

忠诚是中华民族的传统美德,自古以来,人与人之间就有“以心换心”的说法。在企业中也是如此,如果企业对员工真心以诚相待,员工就会用忠诚之心来回馈企业。事实上,员工的职业忠诚度与企业的创造力、凝聚力、向心力等有关,并与企业重视和关心员工的程度成正比。企业必须以员工为本,最大程度地让员工成为企业的一分子,公平、合理地享受企业发展成果,而不是把员工看成被管理的对象,视员工为企业创造利润的机器和工具。

可见,员工忠诚度,不靠测试靠涵养。这显然值得相关企业反思。企业文化,不单单是员工共享企业发展成果、企业的福利待遇有多高,更多地体现在企业对员工的尊重程度。良好的企业氛围需要企业和员工共同营造,双方形成良性互动,员工对企业会更加忠诚,企业的发展也能行稳致远,从而实现双赢。

汪昌莲

世相漫议



## 别让“起送价”助推餐饮浪费

如今,“外卖经济”快速发展,但有不少网友表示,部分外卖商家设置的起送价过高,消费者为凑够起送价不得不多点餐,但往往点多了吃不完,造成“吃一半扔一半”的餐饮浪费现象。

外卖不能成为餐饮浪费的“重灾区”。外卖平台应制定起送价的合理区间,避免个别商家不断加价;商家要为消费者提供“小份菜”等多样化选择,引导消费者按需点餐;监管部门也应对外卖平台和商家进行规范,才能防范过高起送价给消费者增添经济负担,遏制餐饮浪费,形成爱惜食物、勤俭节约的良好风气。王发东 作

# 乐见图书馆成市民“猫冬”好去处

屋外北风劲吹,屋内暖意融融,公共阅读空间成了市民冬日休憩新选择。它们用不断提升改进的服务,满足人们需求。北京市回龙观文化艺术中心图书馆,坐落在昌平区龙腾街北侧,自9月2日开门迎客,这里很快成了“网红”地点,吸引不少居民前去打卡。

(12月21日《北京晚报》)

近期,全国大部分地区气温骤降。冬日里,大多数市民减少了户外活动的时间和频率,但如何在户外活动之外找到更加充实的休闲度假方式,成了很多市民需要考虑的问题。

当前,包括各级各类图书馆在内的公共阅读空间,成了很多市民“猫冬”的好去处。近年来,政府在公共文化设施方面的投入和支持力度不断加大,图书馆外观越来越漂亮,内部设施越来越齐全,服务也不断升级,可以满足市民群众读书、借书、学习、办公等多重要求。

站在市民群众的角度来看,大多数图书馆内空调、暖气、热水等一应俱全且

免费提供,来图书馆阅读、办公,能让自己的生活更加愉悦和充实。此外,如果家长能利用休息时间带孩子前往图书馆,对于培养孩子的阅读习惯、促进孩子的学习和成长,都有重要的价值和意义。

对于各级各类图书馆来说,在寒冷的冬天里更要为读者做好服务,既要增加自身的服务功能,同时也要组织策划更多特色项目,增强对市民群众的吸引力,满足市民群众的各种需求。实际上,在双休日、节假日等时段,图书馆的人流量并未大幅减少,从图书馆所具备的功能以及承担的职责来看,也应该充分利用好这些时段,积极开展丰富多彩的阅读活动,激发市民群众的阅读热情。除此之外,还可以邀请各类专家学者举办不同类型的讲座,或举办新书分享会、古诗词鉴赏等活动,让市民群众有更多选择。

乐见图书馆成为市民群众“猫冬”的好去处,更好地满足大家日益增长的精神文化需求。苑广阔

投稿邮箱:hkrbpl@163.com

本版言论仅代表作者个人观点

# 海口市人民政府残疾人工作委员会关于海口地区2022年度已按比例安排残疾人就业的用人单位的公示(四)

根据《海南省实施〈中华人民共和国残疾人保障法〉办法》第十二条规定:“国家机关、社会团体、企事业单位、民办非企业单位(以下统称用人单位)应当按照不低于本单位在职工总数的1.5%的比例安排残疾人就业。”现将海口地区2022年度已按比例安排残疾人就业的用人单位公示如下:

咨询电话:66220506 66226133

(以下单位排名不分先后)

- 海口市电影公司
- 海南隆信安保服务有限公司
- 海南省工业设备安装公司
- 海南省第二建筑工程公司
- 海南罗牛山文昌鸡育种有限公司
- 海南省际运输有限公司
- 海南智洁人力资源股份有限公司
- 海南乐成恭和苑健康服务有限公司
- 海南衍宏物业管理服务有限公司
- 海南国为亿科环境有限公司
- 海南同城必应科技有限公司
- 海南万恒物业服务有限公司
- 海南美兰海航酒店有限公司
- 百胜餐饮(广东)有限公司海南分公司
- 北京同仁堂海口药店有限责任公司
- 海南电网有限责任公司
- 海南昂迪医疗科技有限公司
- 海南九伦包装印刷有限公司
- 海南新联进科技有限公司
- 中国农业银行股份有限公司海南省分行
- 海南丰鹏实业投资有限公司
- 定宇设计咨询有限公司
- 海南源创网络科技有限公司
- 海口一郎物业管理有限公司
- 海南春之峰科技有限公司
- 海口集美环境工程有限公司
- 海口市菜生鲜超市管理有限公司
- 海南大阳房地产投资有限公司
- 海南智慧城酒店管理有限公司
- 海南星庐海物业有限公司
- 海南王花爱心服饰有限公司
- 海南省电影有限公司
- 海南鑫马网络科技有限公司
- 海口市新埠岛开发建设总公司
- 海南恒昌金珠宝实业有限公司
- 海口金莲花海泰海景酒店有限公司
- 海南金湾投资发展有限公司
- 海南广日电梯有限公司
- 海南精工眼镜连锁有限公司
- 海南南升之星汽车销售服务有限公司
- 咨城(海南)国际工程咨询有限公司
- 海口市菜篮子市场运营管理有限公司
- 海南鼎鹏物业服务服务有限公司
- 海南新世纪建设科技有限公司
- 海南乐有家房产经纪有限公司
- 海南先声药业有限公司
- 海南集源建筑劳务有限公司
- 广发证券股份有限公司海口和平大道证券营业部
- 海南清德华汇酒店有限公司
- 海南航远休闲汽车租赁有限公司
- 海南迈克希盟商用科技有限公司
- 海南凤凰新华出版发行有限责任公司
- 海口海汽运输有限公司
- 海南大众人力资源有限公司
- 中实天顿设计有限公司
- 海南广药展非大药房连锁有限公司
- 海南康泰拜博口腔医院有限公司
- 海南健友药业有限公司
- 海南美兰机场旅游服务有限公司
- 海南凯瑞勘测设计咨询有限公司
- 海南双联数码通讯有限公司
- 海口实验中学
- 中国船级社海南分社
- 海南省电力学校(海南省电力技工学校)
- 海南省福利彩票发行中心
- 海南省老年病医院
- 海口市美兰区白龙街道社区卫生服务中心
- 海口市排水设施事务中心
- 海南省疾病预防控制中心
- 海南省人力资源开发局
- 海口市美兰区大致坡中心卫生院
- 海南省乡村振兴局
- 海口经济学院
- 琼台师范学院
- 海口市残疾人联合会
- 海南大华府律师事务所
- 海南省生态环境监测中心
- 海南省琼山监狱
- 国家税务总局海口市美兰区税务局
- 中共海南省委统一战线工作部
- 海口兴华学校
- 海南省专用通信局
- 海南省海洋监察总队
- 中共海南省委宣传部
- 中国寰岛集团有限公司
- 海口海事法院
- 海口市第九中学
- 海南省海口监狱
- 海口江东枫叶国际学校
- 海南前程职业技能培训学校
- 海南省公安厅看守所
- 海口市中医药学校
- 中共海南省委政法委员会
- 中州航空有限责任公司
- 海南海航航空物业服务有限公司海口分公司
- 海南省教育厅
- 海南师范大学
- 海南省环境科学研究院
- 海口市美兰区灵山镇人民政府
- 天涯杂志社
- 海口市秀英区东山镇人民政府
- 海口市美兰区环境卫生监督检查大队
- 海南省住房公积金管理局
- 海南佑宸律师事务所
- 海口绿城实验学校
- 海南美惠物业管理有限公司
- 海口桂林洋经济开发区管理委员会
- 海南大成恒睿服务有限公司
- 海口市排水设施事务中心
- 海南普力纵横信息技术有限公司
- 海口市美兰区大致坡镇人民政府
- 海南省琼剧院
- 海南骨科医院有限公司
- 海南口腔医院有限公司
- 海南省第五人民医院
- 海南铁路有限公司海口综合维修段
- 海南卫生健康职业学院
- 海口港恒安装卸有限公司
- 海南文心兰生物科技有限公司
- 海南明磊混凝土有限公司
- 海口市第四人民医院
- 海南合展汽车销售有限公司
- 海南合群汽车销售服务有限公司
- 椰树集团海口罐厂有限公司
- 海口海旅文化体育发展有限公司
- 海南宝悦汽车销售服务有限公司
- 海口永庄水务有限公司
- 海南无忧娱乐有限公司
- 海南医学院第一附属医院
- 海航基础产业集团有限公司希尔顿酒店分公司
- 海南千梯丹投资有限公司
- 海南现代妇幼保健院有限公司
- 海南第一成美物业管理股份有限公司
- 颐养公社阳光城物业服务中心
- 海南葫芦娃药业集团股份有限公司
- 海南省眼科医院
- 海南威特电气集团有限公司
- 海南威特送变电工程有限公司
- 国家税务总局海口市税务局
- 海南储备粮管理有限公司
- 海口海旅假日海滩开发有限公司
- 海南恩祥新城实业有限公司
- 海南省中医院
- 中核工程咨询有限公司海南分公司
- 海南环宇中盟物流有限公司
- 海南绿岛幕墙装饰有限公司
- 海口美之安房地产开发有限公司
- 海南鑫开源医药科技有限公司
- 海南华竣汽车维修服务有限公司
- 海南永煌混凝土配送有限公司
- 海南永达汽车销售服务有限公司
- 海南正飞药业有限公司
- 海口源源汽车销售有限公司海南分公司
- 海南仁祥物业管理有限公司海口分公司
- 海口中学
- 海口富利食品有限公司
- 海南葫芦娃科技开发有限公司
- 海南深标特汽车有限公司
- 海南铁路有限公司海口车务段
- 海南胜达创建物流有限公司
- 海南海岛混凝土有限责任公司
- 海南海力制药有限公司
- 海南省烟草公司海口公司
- 海口亿欣印务有限公司
- 海南铁路有限公司海口机辆轮渡段
- 三合泰幕墙有限公司
- 海南港航拖轮有限公司
- 海南永田药物研究院有限公司
- 海口市秀英区中心幼儿园
- 海南永煌运输有限公司
- 海口市秀英区秀英社区卫生服务站
- 海口长信卓尔物业管理有限公司
- 海口市公共交通集团有限公司
- 深圳市万象美物业管理有限公司海南海口分公司
- 海口新明印刷有限公司
- 海南益泰康医药有限公司
- 海南灵康制药有限公司
- 海南威特建设科技有限公司
- 海南诺瀚酒店管理有限公司
- 海南航空食品有限公司
- 海口市布朗幼儿园
- 海口日之星丰田汽车销售服务有限公司
- 海南燕成置地有限公司
- 海口市秀英区永兴镇人民政府
- 海南罗牛山鸿骏膳食管理有限公司
- 海南如意八乐物业服务有限公司
- 海南慧远物业服务有限公司
- 海南广胜新型建材有限公司
- 海南华美药业有限公司
- 德林义肢矫型康复器材(深圳)有限公司海口分公司
- 中国海新电力建设有限公司
- 中国邮政集团有限公司海口市分公司
- 融创物业服务集团有限公司海口分公司
- 海口中升捷丰汽车销售服务有限公司
- 海口市菜篮子食品工程有限公司
- 海南泰之和药业有限公司
- 海口市公安局经济犯罪侦查支队
- 好健时药业(海南)有限公司
- 海南家宝房地产开发有限公司
- 海南丽星物业管理有限公司
- 海口市秀英区保利幼儿园
- 海口市秀英区海岸幼儿园
- 海南录德好房网络科技有限公司
- 海口粤盛海山包装制品有限公司
- 海口椰彩食品有限公司
- 海口新成田实业有限公司
- 海南新东方烹饪职业学院有限公司
- 中共海口市委宣传部
- 海南港盛物流有限公司
- 海口市市长彤学校
- 海南高信汽车销售服务有限公司
- 海南快克药业有限公司
- 海南盛木置业有限公司
- 海口中南瓶胚有限公司
- 中央储备粮海口直属库有限公司
- 海口港集装箱码头有限公司
- 海南苏生生物科技有限公司
- 海南君悦物业管理有限公司
- 中钞华森实业公司
- 海南法制时报传媒有限责任公司
- 海南昌茂物业集团有限公司
- 国家税务总局海南省税务局
- 海南盈海置业有限公司
- 海南富南物业服务有限公司
- 海南罗牛山鸿骏膳食管理有限公司
- 海南青子实业有限公司
- 平安银行股份有限公司海口分行
- 海南天略企业咨询有限公司
- 海南医学院
- 中国大地财产保险股份有限公司海南分公司
- 海南物管集团股份有限公司
- 海南联合皇冠汽车服务有限公司
- 海南盛行旅行社有限公司
- 海南天创保安服务有限公司
- 海南旺佳旺商贸有限公司
- 海南新珠江人力资源开发有限公司
- 海南龙达汽车销售服务有限公司
- 海南第五建设工程有限公司
- 海南金盘智能科技股份有限公司
- 海南泰龙商城管理有限公司
- 海南农垦宝橡林产集团股份有限公司