

放牛荒地蜕变为互联网产业“桃源”地

来自海南生态软件园的蹲点观察

新华社海口3月25日电(记者凌广志、郑玮珊、吴茂辉)不到3000亩的土地上,汇聚3600多家互联网企业,仅10年时间,从一片放牛荒地蜕变为一座花园式产业园区,每日创造税收逾550万元;在“零基础”的产业条件下,打造中国互联网产业新的集聚地……海南生态软件园的成长之路,书写着“无中生有”的创业奇迹,见证了改革创新的发展力量。

撑起海南互联网产业“半壁江山”

“海南生态软件园,是海南发展互联网产业的最大载体。我们将依托华为云数据中心,共同促进海南互联网新兴产业发展。”华为技术有限公司海南分公司总经理金伟锋说。

近日,随着华为海南云计算数据中心项目的开工建设,海南生态软件园互联网“大家庭”又喜添新成员。至此,包括腾讯、百度、华为及中软、印度NIIT等公司在内,入驻园区的互联网及软件企业达3651家,企业员工超14000人。

数据显示,2018年,海南生态软件园互联网企业数量占全省比重接近一半;全年创税20.28亿元,占全省互联网产业税收2/3以上;全省纳税前10名的互联网公司中,前9名来自该园……根据海南互联网产业发展目标,到2020年,全省互联网产业产值1000亿元,其中给该园的任务是500亿元。

随着海南自贸试验区和中国特色自由贸易港建设的展开,园区发展势头更加强劲:海南腾讯生态村、中国游戏数码港、中国智力运动产业基地、全国首个区块链试验区……围绕数字经济,一个个百亿级项目和新锐项目落地生根。

“海南是福地,前景巨大,下一步我们打算上市。”视联动力信息技术股份有限公司海南分公司总经理钱源说,该公司拥有目前国内唯一拥有自主知识产权、不同于IP架构的V2V视联网通信协议技术,如成功上市,预计每年给园区带来1亿元税收。

闪易科技研发的可见光交互技术是我国唯一拥有自主知识产权的物联网核心技术,今年1月公司总部落户海南,与园区联合发布总规模100亿元的“海南之光”可见光交互产业基金。“海南是我们开辟‘一带一路’市场的根据地,前景巨大。”闪易

优客科技公司副总经理蔡达森说。

海南生态软件园集团有限公司总经理杨淳至表示,占地14.5平方公里,致力于打造全球数字贸易策源地、全球数字经济金融中心、中高端人才聚集地和高端净值家庭终极目的地的二期项目海南生态智慧新城目前正在加紧建设。

打造近悦远来的“极致生态”

草木葱郁,鸟语花香,水清鱼跃。若不是一栋栋造型各异的写字楼掩映其中,行走园区仿佛置身世外桃源。

自然生态环境优势是海南最大的优势。园区秉承“在公园里工作,在生活中创新”的理念,把自然生态环境优势发挥到极致。除了花园式的园区环境外,15分钟步行距离内,办公、教育、医疗、住宅、商业、餐饮等配套设施正逐步完善。

去年9月,火币中国将总部从北京搬到海南。告别以往高昂的租金和拥挤的办公环境,公司在园区买下两栋总面积超过1万平方米的写字楼,并装修上健身房、游戏休闲房、阅读区等设施,甚至还在楼里为员工们安装了攀岩墙、从三楼一滑到底的管式滑梯……

“园区配套齐全,环境一流。和其他企业一样,我们也有好多同事把户口都搬过来了,在当地买了房,父母小孩都接过来了。”公司CEO袁煜明说,“有位同事还有空就跟着当地渔夫出海钓鱼,不亦乐乎。”

对互联网产业而言,产业生态更为重要。园区围绕企业发展面临的人才、资金、技术、市场四个方面需求建设四大专业服务平台,极力把产业生态打造到极致。

为营造产业氛围,为企业提供沟通交流平台,园区开展一系列具备行业影响力的活动。比如,围绕游戏产业聚集,园区连续5年举办中国游戏产业年会,并以此为基础筹建全球游戏产业联盟。

海南自贸区椰云网络科技有限公司从中看到了商机,成为国内首个政府批准设立的“竞技积分发行及兑换平台”。公司联合创始人CEO张宇说,良好的产业环境让公司快速发

展,“大伙每天都像打了鸡血,有种激情四射病!”

创新政企协作“招商机制”

既不是发达地区,也不是省会城市,互联网人才和市场“两在外”的海南,靠什么将数千企业聚集到一个县城的“边缘地带”?海南软件园招商的成功,成为政府和企业各居其位、各司其职的生动范例。

“刚开始的时候,澄迈县按零地价出让400亩土地作为园区起步区建设。后续的土地供应也是以最快的速度完成征地。”园区所在的澄迈县委书记吉兆民说,为了给园区创造良好的发展环境,海南省和澄迈县两级政府在土地、人才、税费和产业资金等方面均给予大力支持。

海南在园区率先开展“极简审批”改革,实施“规划代立项”“承诺公示制”等“六个试行”制度,建设型项目审批提速高达93%;入驻型企业更是实行“零审批”,通过园内的企业服务超市,企业最快3小时完成登记注册手续。

专业的人才能干专业的事。政府并未“包揽”园区的招商事务,而是由园区自行市场化运作。

由于成本升高,很多互联网企业有从北上广等一线城市外移的需求,但不同于其他二线城市同类园区发现需求、满足需求的做法,海南必须创造需求、满足需求。

“整合资源、创造优势,无中生有,我们创造的需求就是极致打造的自然生态和产业生态,让企业相信在海南也可以干事。”海南生态软件园集团有限公司助理总经理唐尧说,“我们作为一个企业去调研企业的需求,更接地气,反过来再倒逼政府提供制度和政策支持。”

在公司结构上,园区成立特别行动队,下设若干中队负责招商和重点项目运作。每个中队都是一个独立的经营单位,可自行调整自己的计划和目标,独立考核且有一定的人事权,以促进竞争,提升战斗力。

“从最开始到各地一天打五六百个电话,到如今主动筛选慕名而来的企业,我们成功地走出了一条招商之路。”唐尧说。

面试时说是运营岗,上班后调到销售岗

校招频现“奇葩”事,部分高校毕业生面试现象调查

新华社南昌3月25日电(记者姚子云、邓瑞璇)又到一年校招季。记者近日在江西、广东等地调查了解到,在部分高校毕业生找工作面试过程中存在一些“奇葩”现象。

假招聘、强毁约、要求不定,应聘者“花式被坑”

去年9月份,江西财经大学应届毕业生徐震宇找好工作并签订三方协议。他说,他对这份工作比较满意,面试时说得清清楚楚是运营岗,但公司后来以“能力不足”为由把他调到了销售岗。一打听招进去的毕业生都调了岗,因为企业招聘销售岗难,所以在招聘时用了“先引入门,再骗进坑”的手段。

“有一些房地产企业,不打算招人,却在就业季扎堆来学校,以校招宣讲的名义给企业打广告。”徐震宇说,还有企业大张旗鼓地来学校做宣讲,学生投简历时却被告知由于不是211大学,几乎不可能被录用。

遭遇“花式被坑”的还有广东某高校研二毕业生朱小玲。经过好几轮面试,击败了十几个竞争对手,她终于被自己心仪的一家互联网公司口头录取。然而,还没等到录用信,她就被公司告知临时取消了招聘计划,还没就业就失业了。

最近,江西农业大学国土资源与环境学院的应届毕业生姚冬辉同样郁闷。有着学生会工作经验和实习经验的他,在面试中多次“折戟”。“企业说我能力太强,不适合这个岗位。”姚冬辉无奈。

此外,一些毕业生抱怨企业要求捉摸不定,缺少人文关怀。“经常遇到一些企业招聘,要求高学历,其实他们需要的只是处理常规事务的一双手,却要求至少研究生学历。”南昌某高校应届毕业生胡婷婷说。

学生刷经验、凑热闹、能力不足,企业也“受伤”

烦恼的不只是就业季的应聘者,招聘方同样表示头疼。企业宣讲、招聘,一场接一场,让部分学生“放宽了心”。一些



各存疑虑 新华社发 徐骏 作

学生没有认真考虑过自己想要什么样的工作,只是抱着“凑热闹”的心态,游走于各个企业的招聘会,逢摊位就投简历,可是只撒网不收网。“有的好不容易来了,面试时连公司名称、主营业务都不知道。”深圳某公司的人事专员戈琦说。

广州某高校大四毕业生小培,刚刚参加校内组织的招聘会,十份简历全投了出去,抱着“海投”心态,面试上哪个算哪个。“还有一些学生不同。”戈琦介绍,他们能力很强,面试必

到,属于“offer收割机”,“骑驴找马”的心态不在少数。江西某高校财经专业毕业生小余刚收到一家企业的面试通知,转眼又接到另一家企业的笔试通知。虽然两家撞了时间,但他都不想放弃,便委托同学帮忙代为笔试,还解释称:“其实这种情况比较普遍。”

“我不是一个人在战斗。战场上战斗机出场要带上僚机,找工作也一样,往往是一人面试室友陪跑。”就读于南昌某高校的学生小曾告诉记者,一来有个照应,还可以刷面试经验。

初涉校招,学生缺乏面试经验,多尝试几次本无可厚非。然而有些学生重点没有放在提升专业素质上,反而指望通过提高面试能力来“迷惑”招聘企业。

“有的学生深谙面试套路,这增加了我们选人的难度。”南昌某传媒公司负责人周毅博说,有些面试中对答如流、侃侃而谈的学生,招进公司后却难以胜任工作;有些财会专业毕业生居然看不懂最基本的财务报表,专业问题一问三不知。

增加交流、提升能力,多方联动化解面试难题

针对面试过程中出现的一些“奇葩”事,业内人士认为,需要加强多方联动,了解彼此需求,破解面试难题。

“面试是一个双向选择的过程,企业在面试应聘者,应聘者也在观察企业。”江西财经大学就业指导老师曹爱说,企业应当尊重学生,多考虑学生感受,不设置不合理门槛,不盲目提要求,而应根据岗位实际需求选择合适的人才;不以研究生的要求来衡量本科生,不能让“小马拉大车”。

针对正在求职的应届毕业生,南昌工程学院就业指导中心主任黄春文建议,获得面试机会后,应积极准备,不以“刷经验”为目的参加面试。

“学校也不应缺位。”多位业内人士认为,学校可以通过带学生参观企业、邀请行业人员做职业导师等方式,建立起学生与行业之间的联系,增进双方的沟通理解。

“通俄”调查出结论 驴象争斗难消停

调查画上句号,党争难画休止符

新华社华盛顿3月24日电(记者徐剑梅、孙丁)美国司法部长巴尔24日致信国会两党称,特别检察官米勒的调查没有发现总统特朗普的竞选团队成员在2016年总统选举期间“通俄”,特别检察官对特朗普是否妨碍司法“不做结论”,但司法部的结论是关于总统妨碍司法的指控“证据不足”。

分析人士认为,从巴尔的披露看,米勒调查报告总体上对特朗普是“重大利好”,解除了他上台以来一直背负的沉重政治包袱。但围绕米勒报告能否全文公开发布、司法部的结论是否公允等,两党恐再起纷争。

米勒于2017年5月受命就“通俄门”展开调查,本月22日将调查报告呈交给了巴尔。

巴尔在致国会参众两院司法委员会两党领导人的4页信函中说,关于“通俄”问题,米勒报告“没有确定特朗普竞选团队成员与俄罗斯政府合谋或协作干预选举活动”;关于特朗普涉嫌妨碍司法,米勒团队就相关各项指控进行了“全面的事实调查”,最终决定“对所调查的(总统)言行是否构成妨碍司法不做结论”,而交由司法部长裁定。

巴尔说,他和司法部副部长罗森斯坦做出的结论是,米勒调查所发现的“证据”不足以确定总统有妨碍司法的违法行为”。

巴尔还表示,他将“尽量多地”公开这份机密报告的内容。

共和一方普遍对巴尔所述米勒调查结论感到欣喜。特朗普发推文称,“没有通俄,没有妨碍司法,全面、完整脱罪。”副总统彭斯称调查“完全证明(特朗普)无罪”,指责民主党“在这些不可信的指控上花费太多时间”。国会参议院多数党领袖麦康奈尔则说,调查结果说明特朗普有关他的团队并未“通俄”的表态是正确的。

而在民主党一方,国会众议长佩洛西和参议院少数党领袖舒默发表联合声明称,巴尔关于米勒报告的摘要“产生的问题和他回答的一样多”。声明还说,巴尔在被特朗普提名为司法部长前曾公开表露对米勒调查的“偏见”,因此他“不是中立的观察

者”,不可能“对米勒报告做出客观裁定”。

分析人士指出,从目前美国各界的反应看,米勒调查的公信力未受质疑,“通俄”疑云本身应可尘埃落定,但围绕米勒调查的两党争斗短期内不会停止。

分析人士认为,围绕米勒报告,两党新一轮争斗的焦点至少有二。第一,民主党要求司法部公开米勒报告及大量调查材料能否如愿;第二,司法部有关特朗普妨碍司法“证据不足”的结论能否服众。其中,米勒报告就此陈述的正反两方面证据究竟为何,是否会为民主党提供新的“弹药”,构成重要悬念。

力让世人“大开眼界”,美国政治中许多“沉渣”被暴露在阳光下。

需要指出的是,米勒及其团队在开展调查期间一直刻意保持低调,几乎不向媒体透出任何“风声”,但置身于党争的硝烟之中,想要“独善其身”谈何容易。据《今日美国报》近期一项民调显示,美国人认为或不认为“通俄”调查是“政治骗局”的几乎对半。

对于共和、民主两党来说,更为在乎的似乎是如何将调查转化为于己有利的政治资源。比如特朗普过去一直抨击“通俄”调查和米勒团队,但当调查结果有利于自己时,他就大为欢呼;民主党过去一直力保米勒调查不受干扰,但如今显然对巴尔的结论不满。

或许从一开始,两党就没有把“通俄”调查视为能够“一锤定音”解决纷争的途径,这就意味着“通俄”调查结束并不是结局。毕竟在美国,党争不会落幕,新剧将不断上演。

(记者孙丁、徐剑梅)新华社华盛顿3月24日电

此外,涉及特朗普的其他多项司法调查并未随米勒调查完成而结束,米勒报告将如何影响国会众议院民主党针对特朗普一系列调查的走向,也广受关注。美国媒体普遍认为,米勒报告没有完全去除特朗普所面临的法律威胁。

分析人士指出,尽管如此,米勒报告中关于特朗普竞选团队没有“通俄”的结论将使特朗普摆脱“头顶最阴沉的乌云”,对谋求竞选连任的他来说不啻为一剂强心针。与此同时,面对2020年大选,民主党将不得不更加慎重地考虑如何打“调查牌”以及如何面对其双刃剑效应。



如此“客服” 新华社发 王鹏作

新华社合肥3月25日电(记者董鲁、汪海月、屈彦)“很抱歉给您带来不好的用户体验,您的问题我已经记录下来,会尽快向上级反馈。”咨询记录下来,会尽快向上级反馈。”咨询记录下来,会尽快向上级反馈。”咨询记录下来,会尽快向上级反馈。”

不少消费者反映,本应是职业规范的“礼貌”客服,在部分企业却成为互联网消费维权路上的一道“关卡”。“新华视点”记者近日走访调查多家互联网企业和客服外包公司,揭秘“礼貌”话术背后的互联网客服“忽悠”乱象。

按了9个“1”也没能接通客服

“很抱歉现在坐席全忙,继续等待请挂1,结束请挂机。”

杨欣按了9个“1”,也没能接通小电共享充电宝的客服。2019年2月26日,他拿着小电充电宝来来回回找了3个商家推荐的归还点,都没有可归还的充电宝。尽管电量早已耗尽,但小电充电宝仍在按照每小时2元计费。等到终于可以归还时,租借费用已累计到20元。

接下来的半个多月里,杨欣给客服打了20多个电话,最长等待近10分钟,却依旧只听到那句“很抱歉现在坐席全忙,继续等待请挂1,结束请挂机。”“用语礼貌又诚恳,但连人都找不到!”杨欣说,“这样的客服,到底是服务顾客,还是忽悠?”

记者注意到,在互联网消费维权路上,遭遇客服“礼貌”话术的不止杨欣一个。中消协近日公布的消费者投诉数据显示,2018年,售后服务问题位居全国消协组织受理投诉的第一位,互联网服务更在服务大类投诉中排名第三。

在消费投诉平台黑猫投诉上,对“客服”的投诉多达8.2万余。消费者纷纷表示,“磨叽半天只会说抱歉”“就会打太极反复说尽快处理”“用温柔的态度推三阻四”……值得一提的是,这些投诉集中于互联网消费:投诉排名前十的商家投诉量都在500次以上,且均为互联网企业。

在另一个消费投诉平台“聚投诉”上,则出现多起关于客服的集体投诉。如,互联网商旅服务平台乐游商旅拖延退款,客服以“非常抱歉,系统正在处理,15个工作日内会退款给您,请耐心等待”为由推诿,有457个跟帖投诉。

业内揭秘:“礼貌”话术实际不少是忽悠

为揭开互联网客服礼貌话术背后的乱象,记者暗访多家互联网企业和客服外包公司。

——号称“24小时客服”,实际是12个值班客服应付百万订单量。3月12日,记者终于以消费者身份拨通小电共享充电宝的客服。“我们接通率确实比较低,一天订单量上百万,电话四五千通,但只有12位值班客服。”小电共享充电宝相关负责人承认,公司已进驻320多个城市,拥有8000多万用户,客服等保障远跟不上快速扩张的市场,并以“正在招聘”为由解释。然而记者注意到,目前其热招的91个职位中多为市场推广,没有客服。

——介绍“质量您放心”,实际客服根本没见过实物。“95后”女孩安某是一名从业3年多的资深售前客服,在位于安徽宿州的两家客服外包公司里度过天猫、淘宝、京东、蘑菇街、拼多多等各大网购平台上的100多个店铺。

“说是售前咨询,介绍时说‘质量您放心’,但其实我们一个人同时是几个店铺的客服,根本没见过商品,也不知道质量怎么样。老板说,我们把商品忽悠出去就行了。”她举例说,有店铺打着海淘旗号卖国内工厂次品,每当海淘不及时,就教客服用话术应付催发货的顾客,“跟他要身份证号,说需要申报关税,请耐心等待”。

——表示“重视您的反馈”,实际商家的态度是“不用理会”。“公司确实存在一些技术上的差错和霸王条款,公司不会解决,我们也不能承担,只能用话术应付客户。”在一家国有银行信用卡中心担任客服的小陈说。

在一家有100多名员工的售后客服外包公司工作的周某,负责7家天猫店铺。“每天接到很多投诉,一些商家告诉我们‘不用理’,我们回复客户‘您的问题我们会尽快处理,请耐心等待’。如果顾客继续投诉,还是同样的回复,只是更诚恳些!”周某说。

忽悠式“礼貌”话术有的属于管理不规范,有的属于商业失信

“不同商家考核客服的绩效指标不同,有的看顾客满意度,有的看处理速度,还有的会根据3·15等敏感时段改变考核导向。”一家拥有4000多个客服的大型客服外包公司负责人说。

安徽省消保委法律与公共事务部主任张路明表示,在不见面的互联网交易中,客服是许多消费者寻求帮助的第一选择,甚至是联系商家唯一的渠道。完善的客服管理机制,对于互联网企业维系客户、良性发展来说必不可少。不重视投入、敷衍了事的忽悠,最终将伤害到企业自身利益。

张路明表示,客服的忽悠式“礼貌”话术,有的属于企业管理不规范,有的则属于商业失信。市场监管部门除提醒规劝相关企业外,还应依法处理严重侵害消费者权益的案例。

北京大成(合肥)律师事务所合伙人秦春表示,目前,客服外包公司存在良莠不齐的情况。在重点发展客服产业的城市,监管部门应对客服外包公司加强规范管理。

此外,各地消协组织也提醒广大消费者,遇到售后问题积极维权,及时向相关行业主管部门和消费者组织投诉。

用礼貌温柔的话术推三阻四

业内人士揭秘互联网客服乱象