

国务院办公厅印发《三年行动计划》

六方面发力推进运输结构调整

以大宗货物运输“公转铁、公转水”为主攻方向

新华社北京10月9日电 近日，国务院办公厅印发了《推进运输结构调整三年行动计划（2018—2020年）》。

《行动计划》要求，要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以深化交通运输供给侧结构性改革为主线，以京津冀及周边地区、长三角地区、汾渭平原等区域为主战场，以推进大宗货物运输“公转铁、公转水”为主攻方向，通过三年集中攻坚，实现全国铁路货运量较2017年增加11亿吨、水路货运量较2017年增加5亿吨、沿海港口大宗货物公路运输量减少4.4亿吨的目标。到2020年，全国

货物运输结构明显优化，铁路、水路承担的大宗货物运输量显著提高，将京津冀及周边地区打造成为全国运输结构调整示范区。

为实现工作目标，《行动计划》提出实施六大行动。一是铁路运能提升行动。提升既有铁路综合利用效率，加快铁路专用线建设，到2020年大宗货物年货运量在150万吨以上的工矿企业和新建物流园区接入比例达到80%以上。建立健全灵活的运价调整机制，完善短距离大宗货物运价浮动机制。二是水运系统升级行动。完善内河水运网络，推进集疏港铁路建设。2018年底前，环渤海地区、山东省、长三角地区沿海主要港口和唐山

港、黄骅港的煤炭集港改由铁路或水路运输；2020年采暖季前，沿海主要港口和唐山港、黄骅港的矿石、焦炭等大宗货物原则上主要改由铁路或水路运输。三是公路货运治理行动。强化公路货运车辆超限超载治理，到2020年底，各省（区、市）高速公路货运车辆平均违法超限超载率不超过0.5%。大力推广货运车型标准化，推动道路货运行业集约化发展。四是多式联运提速行动。推进具有多式联运功能的物流园区建设，加强不同运输方式间的有效衔接。支持各地开展集装箱运输、商品车滚装运输、全程冷链运输、电商快递班列等多式联运试点示范创建。五是

城市绿色配送行动。推进城市绿色货运配送示范工程建设。制定新能源城市配送车辆便利通行等政策，并加大推广应用力度。推进城市生产生活物资公铁联运，打造“轨道+仓储配送”的铁路城市物流配送新模式。六是信息资源整合行动。加快建设多式联运公共信息平台，提升物流信息服务水平。建立运输结构调整信息运行监测和报送机制。《行动计划》强调，要加强政策保障，积极落实财政和用地政策支持政策，确保运输结构调整取得实效。地方政府要尽快组织编制运输结构调整工作实施方案，细化分解目标任务，确保责任落实到位。

我国快递对世界快递增长贡献率超过一半

新华社北京10月9日电（记者 赵文君）9日是第49届世界邮政日。国家邮政局局长马军胜在世界邮政日的致辞中表示，要推进高质量发展，加快建设与小康社会相适应的现代邮政业。我国快递业务量连续4年稳居世界第一，年业务量占全球45%以上，对世界快递增长贡献率超过一半。

马军胜表示，我国邮政业大而不强、大而不优，提高供给质量和效益的任务还很繁重。一是要进一步保障人民群众用邮需要；二是要深化供给侧结构性改革，推动大包裹、供应链解决方案、即时配送、众包配送等新业务新业态新模式发展，不断培育壮大新动能；三是要持续优化空间布局，积极推进国际寄递网络规划建设，打造覆盖国内外的寄递服务体系，形成空陆内外联动、东西双向互济的开放发展新格局；四是要聚焦绿色化、减量化、可循环目标，坚定不移推进绿色低碳循环发展，打好邮政业污染防治攻坚战。五是要不断创新体制机制，进一步提升行业现代治理水平。



证监会推“小额快速”并购重组审核机制

新华社北京10月9日电（记者 刘慧）近日，证监会正式推出“小额快速”并购重组审核机制。随着证券市场并购重组交易日趋活跃，交易金额小、股数少的小额并购交易不断涌现。为适应经济发展新阶段特征，进一步激发市

场活力，充分发挥并购重组服务实体经济的重要作用，证监会针对不构成重大资产重组的小额交易，推出“小额快速”并购重组审核机制，直接由上市公司并购重组审核委员会审议，简化行政许可，压缩审核时间。在推进并购重组市场化改革的

同时，证监会将进一步强化监管，加强对财务顾问、资产评估、审计、法律顾问等中介机构的问责，充分发挥中介机构资本市场“看门人”的作用，强化市场激励约束机制，加大稽查执法力度，坚决依法查处各类违法违规行为。

诚信建设万里行

转接人工服务总是“座席正忙请稍候”；语音客服选项极多却总答非所问；一个售后小问题辗转数月无人理睬；反映产品缺陷却被忽悠购物……近来，一些企业电话客服遭到消费者越来越强烈的“吐槽”。“新华视点”记者调查发现，作为售后服务重要环节，一些企业的客服电话不但没有实现与消费者有效沟通，反成为引爆矛盾的导火索。

客服电话“甩锅”套路多

当前，消费者对商家售后服务投诉数量呈明显上升态势。据中消协提供的2017年全国消协组织受理投诉情况，服务类投诉量首次上升到总投诉量50%以上，销售服务类投诉量位居第二，而客服电话的投诉占很高比例。

记者调查发现，消费者吐槽的客服“甩锅”套路主要包括：——人工客服电话难觅踪影。消费者李辉是某知名互联网公司一款游戏的玩家，为咨询游戏中的一个服务问题，他需要找人工客服。谁知耗费九牛二虎之力，才在内容繁多的网页边角位置找到“藏”在其中的客服电话，拨打30多分钟才接通。

——虽然态度礼貌但根本不解决实际问题。成都消费者小取使用“快狗打车”软件找人搬家，却遭到搬家人员的骚扰。她联系客服人员寻求解决，客服迟迟没有实际推动事情解决。拖到后来，甚至不等她说完话就挂断电话。当小取遭第二次骚扰再次拨打客服电话时，语音提示“工作人员已下班”。

一位芝麻信用记录良好的消费者表示，他向淘宝小蜜客服提出服务投诉，在15天内被反复告知“2至3天即给答复”，但最终没有得到任何有效回应。——“转圈”推诿。消费者刘先生称，今年8月，他在苏宁易购购物后，因咨询优惠问题拨打客服电话，其间多次被不同客服转接，且每一位都表示对此前的沟通进展毫不知情，直到最后也无法解决争议，只能投诉。

北京消费者黄先生告诉记者，9月初，他咨询BOSE耳机品牌客服，希望补购一款无线耳机充电盒，在得到有现货的答复后，通过网络支付了全额货款。但一周后，黄先生再次致电该品牌客服时，却得到该充电盒没现货，何时到货也无法知晓的答复。

——对消费者投诉敷衍了事甚至诱导消费。江苏昆山消费者胡先生投诉一家老牌家电企业，称他6次报修空调，历时一周无人上门。其后，只有一名售后工作人员上门拍了几张照片，说“变频空调就是这样”之后就离去，依然未做任何维修。

北京消费者周女士购买一款音响发现使用异常，便致电客服，被告知是某个部件损坏，需要购买新部件，否则该音响将不能使用。但周女士咨询一搞技术的朋友发现，该产品并未有任何损坏，只是一处开关未打开。

打不通、无人理、忽悠购物……

客服电话为啥这么多“槽点”？



售后服务已成一些企业发展短板

中消协副秘书长王振宇认为，一些领域的售后服务已成为企业发展明显短板。据猎聘大数据研究院统计，当前，市场中客服团队需求量的七成集中在互联网和快消品两个行业。记者了解到，这两类企业在组建客服团队时多选择外包方式。

“目前，厂家、商家在售后服务上的投入明显不足。”中国家用电器维修服务协会理事长席副主席张彦斌表示，一般厂家在售后服务上的投入能省则省，预算仅为产品定价的不到2%。一些毛利30%左右的家电龙头企业，在售后服务投入上舍不得花钱，结果招致大量消费投诉和品牌质疑。

据记者调查，由于普遍薪酬不高，一些企业在招聘客服时对学历要求不得不放宽至高中水平甚至更低。记者采访的一些客服人员表示，对岗位培训内容与消费者诉求有时感到难以理解，沟通存在一定困难。不少消费者表示，与客服电话沟通时，常常感到对方不明白自己在说什么，或者无论提出怎样的诉求，得到的答复都千篇一律。

某知名家电企业的一位管理人员告诉记者，有些企业对电话客服的要求就是两个“快”——快接、快挂，抓紧处理下一个。更重要的是，企业对客服的授权十分有限。于先生坦言，不愿意授予电话客服任何实质性权力，只需起到联络和安抚顾客的作用即可，实质性问题必须逐级上报解决。多家企业负责人表示，比起低授权甚至零授权导致的低效率问题，更担心客服滥用权力导致对公司名誉和经济造成损失。

据了解，一些知名跨国企业通过提高员工的薪酬待遇与学历门槛，保障电话客服服务质量。惠普公司的全球呼叫中心设置在中国，曾参加应聘的归国留学生南先生告诉记者，客服人员最低学历要要求为本科，基础收入在万元以上，而且有较大升职空间。

此外，一些互联网电商平台也是售后服务问题较多的领域。中国人民大学未来法治研究院研究员熊丙万说，对于售后服务质量不高，应警惕垄断带来的惰性后果。

他说，值得关注的是，近期因客服质量频繁引发社会热议的几家企业，多在互联网领域中占明显市场优势，缺少应有的竞争性可能才是其漠视售后服务的深层原因。“提升服务质量，除了加强消费者投诉、监督，更重要的是通过活跃的市场竞争进行有效改善。”熊丙万说。

新华社北京10月9日电

经济观察

「数据切片」里的支付中国

海外机场扫码退税、超市自助付款、地铁语音购票……这个国庆长假，不论是出境游还是周边游，移动支付无处不在。据银联统计，10月1日至3日银联境外移动支付产品交易额同比增长超1倍，境内网络交易额达6695亿元，同比增幅24.5%。

改革开放40年来，国人对“钱”的认识不断刷新，支付方式变迁的背后不仅是经济繁荣、技术进步，也带来了全新的生活方式和业态嬗变。中国金融基础设施“走出去”的步伐也不断加快，架起中国与海外互联互通的“桥梁”。“钱世今生”的支付革命，正是中国40年改革巨大成就的缩影。

逾七成成人使用电子支付

——全国电子支付普及率76.9%，其中农村地区66.51%，农村地区手机银行支付业务笔数91.1亿笔，增长79.12%。央行发布的《2017年中国普惠金融指标分析报告》，为中国飞速发展的支付市场切取了一个“标本”。

“以支付清算机构的成立和兴起为标志，海外电子支付用了30至50年的时间，而中国仅用了15年左右的时间，就实现了逾七成的电子支付普及率。”中国银联战略与投资部总经理刘源表示。

改革开放40年，国人对“钱”的认识不断刷新。上海奉贤区79岁的老人邵根才，收藏了1958年到1982年期间全国各种票证，除了上千枚花生票、芝麻票、鞋票、线票等，还有“半钱油票”“一钱肉票”等小面额票证。“在那个物资匮乏的时代，再小面额的票都弥足珍贵，没有票更是寸步难行。”邵根才说。

1993年，粮票、油票等停止使用，长达近40年的“票证经济”就此落幕，社会主义市场经济走向物质丰富、繁荣多彩的新起点。

中国支付技术的跨越式前进不仅带来了市场繁荣，更帮助人们跨越城乡差距的鸿沟。截至2017年末，我国人均持有4.81张银行卡，农村地区人均持卡量2.97张，农村地区手机银行开通数累计5.17亿户，便捷的金融服务已深入田间地头。越来越多的村民足不出村就可实现助农转账、取款服务，并通过云闪付实现公共缴费。

移动支付重构生活重塑业态

——央行数据显示，2017年我国移动支付业务375.52亿笔，同比增长46.06%，移动支付交易额202.93万亿元，同比增长28.8%。今年上半年我国移动支付业务258.87亿笔，金额达133.70万亿元，继续保持高速增长。

25.6万笔，这是去年“双十一”购物节支付宝每秒处理交易的峰值，也是中国诸多新业态的基石。国家信息中心首席经济师范剑平说：“十年前中国的电商交易额不到全球的1%，如今占比已超过40%，超过英美日法德五国总和；移动支付渗透率68%，交易额相当于美国的11倍……”

从渤海之滨到雪域高原，从内陆深处到长江流域，从北上广深到县城乡村，刷手机坐公交已不是一线城市的独享。目前，银联已在全国400多个市县公交、11个城市地铁实现银联闪付或二维码受理。广深城际高铁甚至已全线实现银联闪付过闸乘车，“挥一挥手机”就可上演“双城故事”。

通过手机APP帮助父母挂号就医，成为一些年轻人关爱父母的新方式。一项对10个城市20多家医院的调研显示，平均有约10%的用户正在尝试借助网络工具，为父母远程挂号和缴费，减少老人就医排队的时间。全国55个城市看病能直接用微信医保支付。

扫一扫，挥一挥，移动支付正在改变和重构国人消费习惯及生活方式：女司机再也不用担心停车不够；在阿里、京东、苏宁等零售巨头最新试水的“无人店”，顾客只需“刷脸”进入店内，挑选商品后不需排队付款，系统自动识别用户身份，并在手机APP中自动扣款……

CIPS延伸到148个国家和地区

——支付机构走出去的同时，人民币国际化驶上高速公路。人民币跨境支付系统（CIPS）的最新成绩单显示，CIPS吸引了31家境外直接参与者和695家间接参与者，实际业务范围已延伸到148个国家和地区；截至2017年末，通过自由贸易账户累计与“一带一路”沿线国家和地区发生跨境收支2886亿元。

中国“十一”黄金周，各国商家都进入全年旺季：欧洲知名的比斯特购物村旗下热门商户开通支付宝并配备中文店员；意大利米兰大教堂不仅支持支付宝购买门票，还在外墙循环播放中文宣传片；法国春天百货为中国游客单独提供店内手机退税服务；就连冰岛这一小众旅游目的地，也上线了移动支付……

不仅仅是商家，政府也加入了欢迎的行列。澳大利亚凯恩斯市市长在一段面向中国游客的视频里表示：“凯恩斯人民欢迎中国游客黄金周来玩！我们这里风景美丽、人民友好，还有你们熟悉的移动支付！”

银联国际数据显示，今年“十一”假期，欧洲等远程目的地受到中国游客的普遍青睐，毛里求斯、摩洛哥、巴西、比利时、斯洛文尼亚等新兴旅游目的地的交易量增幅明显。“一带一路”沿线国家和地区愈加受中国游客欢迎，柬埔寨、中东、俄罗斯等地的消费规模同比增长近四成。

今年是一带一路倡议提出五周年。支付无疑是推进“一带一路”倡议实施的重要支撑。近年来，中国支付机构“走出去”步伐不断加快，成为中国与海外互联互通最高效的“桥梁”之一。

目前，已有60多个“一带一路”沿线国家和地区开通银联卡受理业务，境外累计发卡超过3500万张，覆盖超过570万家商户和68万台ATM。在非洲，已有50个国家和地区受理银联卡，覆盖率超过75%。

中国金融基础设施“走出去”的步伐不断加快，塞尔维亚、白俄罗斯、塔吉克斯坦等国家的支付转接网络正在以银联标准进行建设或升级。此前，银联芯片卡标准已成为泰国、缅甸银行业的推荐标准，也是亚洲支付联盟的统一跨境芯片卡标准。

“支付清算畅通是‘一带一路’贸易畅通、资金融通的必要前提与保障。”中国银联总裁时文彬表示，“中国金融技术标准和支付创新不断惠及更多国家和地区，在‘一带一路’沿线市场搭起一座‘空中支付走廊’。”

据新华社上海10月9日电