

加快服务消费发展 提升人民生活品质

毛中根 董甜甜

党的二十届三中全会审议通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》强调指出“聚焦提高人民生活品质”。消费作为人民对美好生活需要的直接体现,对提升人民生活品质具有重要作用。7月30日,中共中央政治局会议指出:“把服务消费作为消费扩容升级的重要抓手,支持文旅、养老、育幼、家政等消费”。

随着收入水平提升和消费观念转变,消费者对教育、健康、文化、旅游等服务型消费的需求不断增长。上半年,我国居民人均服务消费支出6200元,同比增长9.2%,高于居民人均消费增速2.4个百分点,占居民消费的比重为45.6%,同比提高1.1个百分点。反映出我国服务消费蓬勃发展的良好态势,逐渐成为拉动消费增长的主要动力。加快服务消费高质量发展,增强居民服务消费动力、激发服务消费潜力、提升服务消费活力是扩大内需、促进经济高质量发展、提升人民生活品质和满足人民美好生活需要的重要抓手。

提升服务品质增强消费动力

随着居民服务消费需求逐渐多元化、个性化和品质化,提升服务品质是更好满足消费者需求、增强居民消费动力的必然选择。

一是提升服务标准化和个性化。建立完善的服务标准,确保服务流程、服务质量、人力资源配置等方面的统一和规范性,提升服务效率,确保服务的稳定性和可靠性;在标准化基础上,通过收集和分析客户数据,了解客户行为模式和偏好,根据客户不同需求提供定制化服务;建立有效的客户关系管理系统,跟踪客户需求变动,及时提供响应和服务,提升消费者忠诚度。

二是加强服务人才培育和发展机制完善。支持职业院校开设与服务行业相关的专业,如养老服务、健康管理等,培养具有专业知识和技能的服務人才;通过集中轮训、网络培训等方式,提升在职服务人员的技术和服务水平,特别注重对一线服务人员的实操技能和职业道德培训,提升服务质量;完善服务行业职业技能等级认定制度,规范职业技能等级认定机构的遴选和考核认定,为服务人才提供清晰的职业晋升路径,激励其强化职业技能,提升服务专业性。

三是加快服务行业数字化赋能。持续推进服务业与虚拟现实、增强现实、人工智能、云计算、物联网等新技术融合发展,推动服务业数字化转型,提高服务消费的可达性和扩展性;依托数字技术创建高质量数字化服务内容,例如在线视频、音频、游戏等,丰富数字消费产品;通过整合社交媒体平台、数字化营销等方式,增强与消费者互动,提升消费者信任度;培育生活服务数字化平台建设,推进服务行业线上线下融合发展,为消费者提供更加丰富高效的购买体验。

丰富消费场景激发消费潜力

消费场景是指消费者进行购买或消费活动时所处的具体情境,包括购买的时间、地点、心理状况、社交互动等,侧重描述消费行为发生的特定场合和背景,直接影响消费者的即时购买决策。当前,消费者不仅追求商品与服务的物质性和功能性,且更加注重消费目的和情感价值,对消费场景提出了更高要求。相比于实物消费,服务消费更具多样化、个性化、体验性和互动性特征,需要更多地满足消费者的情感需求。丰富服务消费场景,可以帮助传统商品和服务突破功能化属性,满足消费者社交、自我认同等升级需求,有利于激发居民消费潜力。

一是深化行业融合发展,创新服务内容和形式,打造一批具有强大引领作用和高知名度的消费体验场景。建设涵盖景区、街区、历史建筑、商业中心、餐馆、艺术展区等物理新空间,以点带面,激发消费者潜在需求;围绕餐饮住宿、家政服务、养老托育、文旅体育等传统服务消费场景,开展技术赋能和产业融合,发展旅游+体育、餐饮+演出、汽车+赛事等业态,打造集社交、休闲、文化交流等功能于一体的特色旅游路线、主题餐厅等新消费场景,从而推动各行业提质增效;充分利用人工智能等尖端技术实现基础型服务消费的改造升级,打造虚拟消费空间,推进现实与虚拟融合,满足消费者互动性、沉浸式消费需求。

二是鼓励各地因地制宜,实现消费场景差异化发展。现有服务消费场景模式化发展居多,特色不足,缺乏高品质场景创新。各地应制定鼓励创新和差异化发展的政策,为地方提供灵活性,允许各地根据自身特色资源和条件创新消费场景;服务消费场景创新应挖掘和利用当地独特地理优势、非遗文化、自然资源和特色美食等,将其融入服务消费场景中,增加地方特色和吸引力;建立示范项目,展示服务消费场景创新发展发展的成功案例,促进不同地区间的交流合作,共享实践经验。

优化消费环境提升消费活力

消费环境是指影响消费者购买和消费行为的所有外部条件和因素的集合,通过塑造消费者的长期偏好、需求和购买力间接影响居民消费决策。服务消费环境包括提供服务的具体场所,如设施的布局、舒适度、可达性等物理环境,服务过程中使用的技术工具,如在线预订系统、自助服务等技术环境,服务行业的政策支持、监管措施等政策法规环境。前两者属于服务消费“硬”环境,后者则属于服务消费“软”环境。消费环境决定了消费行为发生的便捷性、安全性和舒适性,改善服务消费环境对于提升消费者满意度、适应居民消费需求升级、提升服务消费市场活力具有重要作用。

一是加强交通、通信、物流等传统基础设施建设,改善服务消费“硬”环境。提高服务效率和覆盖面,为消费者提供更加便捷的条件;加强宽带网络、5G通信、数据中心等数字基础设施建设,为服务数字化提供基础支撑;搭建数字化服务平台,为服务消费整合线上线下资源提供技术支持;结合城市更新进程,加强存量片区改造升级,确保基础设施与服务消费新场景顺利对接,强化县域商业服务建设;推动城乡消费环境均衡发展,提高农村地区的消费品质和消费体验。

二是出台专门针对服务消费的鼓励政策,改善服务消费“软”环境。明确政策目标和支持重点,提升服务消费市场活力;通过财政补贴、奖励、研发补助、税收优惠和贴息贷款等优惠政策,降低服务行业准入门槛、运营和融资成本,支持服务行业发展;通过教育和专项培训计划,加强服务行业的人才队伍建设,提高服务的专业性;加强服务行业监管,建立完善的消费者投诉和纠纷解决机制,确保市场秩序和消费者权益;建立跨部门协作机制,形成政策合力,共同推进服务消费发展。

(作者毛中根系消费经济学学会副会长、西南财经大学教授;董甜甜系西南财经大学博士生)

筑起促进数实融合的“四梁八柱”

李涛 徐翔

力变革的强大合力。

促进实体经济与数字经济深度融合,必须加快摆脱传统经济增长方式、更好适应高质量发展要求,把数字经济由点到面、由表及里,由浅入深地渗透、融入和应用到实体经济各领域全过程。为此,要聚焦当前存在的堵点难点,健全相关体制机制,完善促进数字产业化和产业数字化政策体系,筑起促进实体经济和数字经济融合发展、协同互促的“四梁八柱”。

一是加快推进新型工业化。新型工业化是实现中国式现代化的必然要求,也是实体经济与数字经济深度融合的重要抓手。推进新型工业化,要坚持系统谋划、统筹安排和整体推进,把建设制造强国同发展数字经济、产业信息化等有机结合,着力提升制造业供给体系质量。以科技创新推动产业创新,全面提升产业科技创新能力,培育壮大先进制造业集群。建设一批行业共性技术平台,抓好重大科技专项和重点研发计划实施,加强产业科技创新体系与创新生态建设,着力打造自主可控、安全可靠的产业链供应链,推动制造业高端化、智

能化、绿色化发展。

二是优化数字经济发展制度环境。透明稳定可预期的制度环境是推进数字经济持续健康发展的有力保障。要构建网络和数据安全管理基本法律框架,完善个人信息和消费者权益保护制度,强化数据权益保护,推动人工智能、区块链等信息技术领域立法。健全数字经济公平竞争治理规则,保护各类经营主体的合法经营活动。积极参与数字经济国际经贸规则制定,推动国际组织数字经济议题谈判,开展双多边数字治理合作,维护和完善多边数字经济治理机制。

三是推动要素市场化配置改革。促进有效市场和有为政府更好结合,着力破除阻碍要素自主有序流动的体制机制障碍,全面提高要素协同配置效率,持续优化公平竞争的市场环境。深化劳动力、资本和土地等要素市场化配置改革,促进信息、人才、数据等各类要素持续流向数字经济和实体经济领域,实现创新链产业链资金链人才链深度融合和科技—产业—金融良性循环,激发全社会内生动力和创新活力。建立健全数据基础制度,建立数据产权归

属认定、市场交易、权益分配、利益保护制度,推进数据分类分级确权授权使用和市场流通交易,增强数据要素市场化配置改革的系统性、整体性和协同性。建立高效便利安全的数据跨境流动机制,将安全贯穿数据供给、流通和使用全过程。

四是完善产业融合发展的体制机制。产业融合发展是现代化产业体系建设的一个显著特征。要加快推进制造业与服务业融合,互联网、大数据、人工智能与实体经济融合,进一步释放传统产业增长潜力、培育壮大新产业新动能。研究制定和推广数字化转型国家标准,加快推动产业数据开发利用,加强数据资源融合。构建金融有效支持产业融合的体制机制,有效降低企业转型成本。建立产业融合人才培养体系,培养一批高水平创新型复合型应用型人才。聚焦开放融合,探索形成互惠互利的交流与合作模式,切实增强实体经济与数字经济融合发展的国际竞争力与影响力。(作者系中央财经大学教授、北京市习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心特约研究员)

生成式人工智能如何促进教育发展

尚俊杰 张鹏 汪哢

薄弱的问题,我们需要构建高水平的教育专用大模型,确保教育产品在传递信息、传授知识和价值观时的正确性和连贯性。因此,要高度重视生成式人工智能技术研发者的伦理水平,以产品传递正确价值观,培养学生自身发展的能动性、责任感、批判性思维和创新思维。

建立评价标准,筛选优质产品。在生成式人工智能教育产品投入课堂使用前,必须建立一套全面的评价体系,这不仅包括产品的成本、质量和响应速度,还应涵盖产品与教育场景的匹配度,以及对学生、教师和管理者的易用性和实用性等。这一评价标准的制定,将有助于筛选出真正能够提升教育质量的生成式人工智能产品。

创新教学模式,发挥人工智能潜力。生成式人工智能在教育中的应用不应仅限于提升产品本身,更应通过创新的教学模式来实现其最大潜力。例如,可以推出以知识点为核心的教学模式,让生成式人工智能为教师提供组织知识的建议,生成相关教学资源,设计知识互动方案,同时为学生推荐学习资源,启发他们深入理解知识点。鉴于不同学科的特点,我们还需要开发和验证多种教学模式,如在注重推理的学科中,可以侧重让生成式人工智能提供推理支持。

加强教师培训,提升使用能力。教师是连接技术与学生的关键纽带。未来的教师在生成式人工智能的协助下将成为“超级教师”,更加注重育人,并兼有监督机器教学的职责。可见,教师需要在生成式人工智能辅助学生学习的过程中发挥主导作用,确定人机协助模式,并严格监管技术的应用。为此,有必要对教师开展系统的产品使用培训,包括使用方式、注意事项等,以确保教师能够充分发挥其主观能动性,促进生成式人工智能与教育的有效融合。

2.融合层:打通技术融合壁垒,重构教育组织结构。在教育领域,生成式人工智能技术正与虚拟现实、增强现实、自然语言处理等其他技术融合,共同重塑教育体系。这种融合不仅要求技术层面的深度合

作与创新,也对教育组织结构提出了新的挑战。以下是具体策略建议:

设计整合方案,构建系统架构。生成式人工智能需要与现有教育技术无缝衔接,为学习者提供更加丰富的学习体验。如通过虚拟现实和增强现实技术,学生可以在沉浸式环境中进行学习,参与虚拟实验或角色扮演;生成式人工智能与之融合,可以整合各类学习资源,为学生提供个性化、多样化的学习资料,强化沉浸性和交互性,从而让学习者获得更丰富、生动的学习体验。为此,教育机构应建立跨学科的技术整合团队,包括技术专家、教育学家、心理学家和课程设计师,确保技术整合方案既满足教学需求,又符合学生的心理和认知特点。在此基础上,开发统一的技术框架与接口标准,促进不同技术之间的数据共享和功能互补,真正实现技术整合。

重构组织结构,共建融合生态。将生成式人工智能与其他技术工具进行有效的整合可能面临技术上的困难和伦理上的挑战。当前,有一些优秀产品未能成功普及,原因就是支持系统没有跟上。正如幻灯片的普及过程,生成式人工智能技术的融合同样需要从观念、技术、再到组织结构的逐层打通。再比如,将生成式人工智能与数字人结合起来辅助实现个性化学习,如创造虚拟教师取代中,可能存在侵犯人物形象、人机关系取代人际关系等问题。

组织结构的重构是实现技术融合价值的关键。因此,首先要转变利益相关者的理念,通过宣传推广广技术融合的优秀案例,让教师、家长和教育管理者充分认识到生成式人工智能技术的重要价值和潜在风险,如过度依赖技术、盲目信任机器、缺乏深度思考等。其次要利用技术改造教师活动、学习方式与管理制,实现系统性变革。如在人工智能教育环境中,教师可将更多的工作重心放在育人上,通过协作学习、项目式学习等提升学生问题解决能力,避免“生成式人工智能完全代替学生脑力劳动”情形的出现。除此以外,教育管理者还应建立技术融合的监管与服务机制,有

效保护学生的隐私和数据安全,确保技术起到正向促进教育的作用。

3.终极层:加强基础机制研究,科学推进因材施教。因材施教、个性化学习是教育领域一直以来的追求,但是依靠传统教学实现起来难度确实较大,而生成式人工智能在个性化自适应学习方面展现出巨大潜力,借助人工智能和大数据等技术,可以深入了解每名学生的独特需求、兴趣和风格,从而提供量身定制的学习体验。具体有如下应用策略:

打造智能系统,促进个性化学习。随着人工智能技术的不断进步,生成式人工智能在教育领域的应用需要进一步提升其智能性,构建更加精准的个性化自适应学习系统,从而更好地实现个性化学习。

重视学习科学,加强基础研究。在教育技术领域,一直存在“非显著性差异”现象,就是在一些大型的调查或测验中,结果显示应用技术和不应用技术在学习成效方面似乎不存在显著差异。要想真正解决这个问题,就需要注重开展学习的基础研究,深入研究“人是如何学习的?如何促进有效的学习”。通过学习科学领域的教育学家、心理学家和数据科学家紧密合作,深入研究大脑的认知与学习规律,可以更好地了解协作学习、在线学习、虚拟情境中的学习等各教育领域的学生特征和学习规律。在掌握规律的基础上,通过实证研究探明有效的学习策略,如游戏化学习策略、在线学习策略、复习策略等,从而最大限度地提升学习效果,也可以使得生成式人工智能在教育领域中实现从“非显著性差异”到显著提升的转变,让每个人学习得更加科学、快乐、有效。

生成式人工智能在教育领域的应用是一个多维度、跨学科的复杂过程。通过加强产品技术研发、打通技术融合壁垒、加强基础机制研究等方式,我们可以期待这一技术在教育中发挥更大的作用,不仅可以提升教育教学质量,还可以促进教育的深层变革,为培养拔尖创新人才、打造高质量教育体系奠定坚实基础。(作者单位:北京大学教育学院,中国中医科学院)

做好研究性教学的着力点

李俊莉

的意见》要求加强公安院校创新人才培养,推进教学改革,其中研究性教学须成为课堂教学改革的模式之一。

目前,研究性教学这一教学模式对大学生创新能力的培养作用,虽然已获得广泛认同。但有人认为这一教学方式打破传统科研与教学的平衡或牺牲了以教学为中心的模式。这些人认为目前缺少一种机制促使其更好地与课堂教学的融合。此外,现有的学制也对学生研究性学习时间的自主性形成了障碍。还有,在教学活动中,因过于强调以学生为中心,弱化了教师的主体地位,导致教学效果不佳。如在教学活动中,学生不仅应具备独立思考的能力,还应具备对教学问题提出疑问、积极探究的能力,这样才能促进教学相长。而教师不仅需要拥有融合教学内容的研究成果或契合课堂内容的相关资源,还需要有积极投入研究型教学的热情和精力。这些都让教师教、学生学和创新发展三者融合遇到了一些问题,研究性教育育人目标难以真正实现。

出现这些问题的原因在于教学管理中的机制问题。如不完善的选课制、导师制、弹性学制等,会影响学生自主性的发挥。还有,支撑学生参加科研、学科竞赛和创新创业大赛等提升大学生创新能力课程设计的软硬件资源较为缺乏。此外,还缺少顶层的教学改革激励政策,缺少教学水平高、科研能力强的教师队伍等。再加上社会资源的配置流向了高科研产出的高校和科研院所,个别学校还“重研究轻教学”,这些都弱化了研究性教学的发展,为解决这些问

题,笔者认为应在以下几方面加力:

1.协调教学与科研的关系。研究和教学共生发展是本科生创新能力提升的关键。学校应基于明确的行业需求和育人目标,加强教师队伍科研水平、课堂教学技巧和教育教学理念的提升,提高教师研究性教学的综合素质。教师的知识结构、研究经历、现代化的教学方法和课堂驾驭能力是具备研究性教学的核心素质,关系到研究性教学对本科生创新能力培养的效果。教师的科研研究与教学之间的紧密联系对学生创新能力培养有着潜在好处,它能使学生及时了解学科前沿,并有益于学生形成批判性思维。当教师研究越贴近行业和学科专业方向,研究成果越能和课堂教学内容更好地契合,这也决定着教学质量和教学改革成效。在这一教学过程中激发学生的积极性至关重要,学生积极探究的意愿还能够促使教师的研究成果趋于完善,促使教学与科研相辅相成。

2.构建“双主体”教学评价体系。学校需要在调研的基础上,科学设置创新人才培养目标,构建创新型人才所需的知识、能力和素质结构等研究性教学的师生“双主体”教学评价体系。一方面,建立“学生是教学质量的关键参与者与建构者”这一“学评教”制度;另一方面构建以促进学生学习、教师发展为支撑,关注教学内容、学习能力提升的“学评教”考核指标,切实让“双主体”教学评价体系促进研究性教学。

3.激活校内外资源。教育部在解读中央人才工作会议精神时,强调人才培养的系统性与协同性。加强学校人才培养方案

的顶层设计,通过校、企合作,探索多样化的研究性教学实践模式。以研究性教学支撑实训、实验、专业学科竞赛、创新创业训练项目和创新创业大赛项目,激发学生研究性学习的兴趣,发挥专业特长,科学规划职业生涯,促进学生个性化、多样化的成长成才。

4.引导学生进行创新性思考。在丰富的案例、成熟的项目、共享的平台资源保障基础上开展的实训等研究性教学改革,不仅能让学生在学中轻松的感知、记忆、思考、理解各类知识,还能提升对知识的兴趣,培养学生的创造性思维。在这一综合性、探索性和求新性的课堂教学模式中,让学生养成多视角、多层次思考,寻找解决问题的多维模式,提升知识探索的能力,实现让学生掌握知识、培养创新能力的目标。

5.改革影响研究性教学的管理机制。在制度供给上,学校需要不断完善选课制、导师制、弹性学制、科学评价制等制度,为研究性教学营造浓厚的创新环境,良好的教学和学习环境,注重人才培养的系统性和协同性,深化专业、课程和教法等关键要素综合改革,充分调动学生、教师及管理各方面积极性。

总之,学校的教学模式改革必将将进一步推进人才培养模式的变革。研究性教学这一教学模式的不断创新,会为社会培养更多的高素质、实用型人才。

(作者单位:河南警察学院,本文为《研究性教学与公安院校本科生创新能力培养研究》的项目成果之一,编号为JY2022005)