

# 透视前三季度投资形势 稳投资如何发力？

国家统计局数据显示，今年前三季度，全国固定资产投资同比增长5.4%，增速比前8个月回落0.1个百分点。

投资连接供给和需求，对于稳定经济增长、优化供给结构具有关键性作用。如何看待当前投资形势？记者采访了相关企业、专家和百姓。

## 数据看点： 挖掘机指数折射投资新动向

工程机械设备开工时间形成的“挖掘机指数”，被视作反映固定资产投资和宏观经济走势的“晴雨表”。工程机械龙头企业三一重工的“挖掘机指数”来源于30多万台工程机械设备的监测数据。数据显示，1至9月，三一重工混凝土设备、挖掘设备、起重机械、路面设备、正面吊等主要工程机械累计作业时间同比均为正增长。

动工先动土。属于土石方机械的挖掘机一般先投入使用，是对市场反映更为敏感的“先行指标”。三一重工数据显示，挖掘设备作业时间1至9月累计同比上升10.6%，其中5至8月每月同比涨幅均超过20%。其中，中型挖掘机作业时间增长最快，9月同比涨幅超过90%，这类挖掘机主要用于包括厂房建设在内的建筑业。

分析人士指出，挖掘机指数向好，折射当前基础设施投资回稳、房地产开发投资保持稳定的态势，也为稳投资奠定较好基础。

记者在位于湖南长沙经开区的三一重工厂

区走访看到，这家企业订单充足。三一重工副总经理陈静说，随着企业加快数字化转型和高质量发展，设备利用率、人均产值、利润率等指标向好，再加上国际化快速推进，预计未来仍有一定市场增长空间。

## 形势盘点： 稳投资效果正在显现

惠及上亿居民、总建筑面积约40亿平方米、撬动投资规模巨大——一项有利于稳投资的民生工程正加速推进。

如果不是老住户向记者讲述河南省周口市川汇区创卫馨苑小区过去十几年的脏乱差，记者很难将眼前整洁的小区与烂尾楼、私人菜园等联系在一起。

今年5月，川汇区老旧小区改造覆盖到了创卫馨苑小区，粉刷墙体，重修道路，平整菜地，建设广场，配置健身器材，小区面貌焕然一新。“现在环境太好了，大家都很满意。”居民杜凤莲说。

近期，从国家到地方，纷纷就老旧小区改造作出部署。可以预见，一系列有针对性的具体措施将加快出台。

前三季度基础设施投资同比增长4.5%，增速比1至8月加快0.3个百分点，在为稳投资发挥支撑作用的同时，也为中国经济健康发展塑造出长期优势。

9月25日，北京大兴国际机场正式通航，未

来北京大兴国际机场与北京首都国际机场两场年旅客吞吐量将突破2.5亿人次；

9月26日，京雄城际铁路北京西至大兴机场段正式开通，乘客从北京西站出发到达北京大兴国际机场最快仅需28分钟；

9月28日，连接7个省区，全长1813.5公里的浩吉铁路开通运营，这是世界上一次性建成并开通运营里程最长的重载铁路……

今年以来，一个个大型基础设施项目建成投运，畅通人流、物流、信息流、资金流，让中国经济在流动中持续释放活力。

基础设施投资增速回升背后，稳投资政策持续发力。截至8月末，各地已安排使用新增专项债券15902亿元。国家明确根据地方重大项目建设需要，按规定提前下达明年专项债部分新增额度，确保明年初即可使用见效，并扩大使用范围。

依托各自产业和区位优势，紧抓民生需求和产业升级趋势，各地投资活力也在不断增强。9月初，贵州省十大千亿级产业150个3000万元以上的重大投资项目集中开工；截至9月份，上海市工业投资连续18个月保持两位数增长……

国家统计局新闻发言人毛盛勇说，当前投资增速总体平稳，投资结构继续优化。1至9月，第三产业投资增速7.2%，高技术产业投资、社会领域投资增速都在13%及以上。“这有利于补短板，增强发展后劲。”他说。

## ▶记者点评

### 稳投资要着力 向改革要动力

当前，稳投资任务依然艰巨。特别是民间投资和制造业投资增速低位回落，显示经济下行压力依然较大。

内外形势错综复杂，预期不稳是投资增速下滑的重要因素之一。当前更要做好稳投资工作，尤其是稳定民间投资和制造业投资信心，这对于有效应对外部不确定性、推动经济高质量发展具有重要意义。

制造业技术改造和设备更新、5G商用、人工智能、工业互联网等新型基础设施建设，实施城镇老旧小区改造、城市停车场、城乡冷链物流设施建设等补短板工程……我国投资空间依然巨大。

稳投资，关键要做好两方面工作：一要确保精准投资和有效投资，以改善民生需求为导向，切实发挥投资对满足消费升级需求、增加中高端供给的积极作用；另一方面，把改善营商环境作为提升竞争力的着力点、持续推动破解“融资难”“融资贵”、撬动更多社会资金进入补短板领域，以改革的方式持续破除民间投资进入的种种壁垒，让各类资本充分涌流，为经济平稳运行、实现高质量发展提供有力支撑。

据新华社

# 我国以知识产权保护助力打造国际一流营商环境

记者21日从第十六届上海知识产权国际论坛上获悉，我国以知识产权保护助力打造国际一流营商环境，取得一系列新的成效，得到国内外高度认可。

“中国正在以更加开放的姿态拥抱世界、走向未来。加强知识产权保护，是营造良好营商环境的重要方面，是推动高水平对外开放的重大举措。”国家知识产权局局长申长雨说。

申长雨介绍，国家知识产权局主动把知识

产权工作放到营造国际一流营商环境和促进高水平对外开放的大局中去思考、去定位、去谋划，在更好保护外资企业合法权益、提高知识产权审查质量和审查效率、完善惩罚性赔偿制度等方面取得一系列新的成效。

世界知识产权组织总干事高锐说，近年来，中国在知识产权保护方面取得了非凡的成绩，在知识产权审查方面做出了卓越的工作。

截至目前，我国发明专利审查周期保持在

22.5个月左右，高价值专利审查周期压减至20.1个月，商标注册平均审查周期稳定在5个月以内，审查效率处于国际第一梯队，同时审查质量也在稳步提升。

中国保护知识产权的努力和成效得到了国内外的高度认可。2018年，我国知识产权保护社会满意度进一步提升到76.88分，再创历史新高。世界知识产权组织发布的《2019年全球创新指数》报告显示，中国排名提升至第14位，比

2018年又上升三位，位居中等收入经济体首位。世界银行发布的《2019年营商环境报告》显示，中国排名大幅跃升至第46位。

第十六届上海知识产权国际论坛以“加强知识产权保护国际合作、打造国际一流营商环境”为主题，由中国国家知识产权局、世界知识产权组织和上海市人民政府共同主办。

据新华社

# 绕圈圈、冷冰冰、挡箭牌 ——部分不“走心”的智能客服惹人烦

“请直接说出您要办理的业务。”拨打部分银行客服电话时，用户经常听到这样一句提示。当前，运用语音识别等技术的智能客服已成为银行和电商平台的“标配”，但记者采访发现，很多看起来高效的智能客服，“答非所问”是常见现象，用户体验参差不齐。

专家表示，客服智能化可以降低人工成本，但提升效率不能拿用户当“小白鼠”做实验。未来，相关行业应进一步探索人工客服和智能客服相结合，给用户提供更好的服务体验。

## “听不懂人话”的智能客服 噱头大于实质

拨打招商银行客服热线，电话那头有机器人“小招”提醒用户，可通过语音直接说出要办理的业务，并举例称“查余额”“查开户网点”“咨询信用卡服务”等，记者尝试客服列举的这几种语音服务，输入相关卡号后，均办完相关业务。

然而，智能语音的客服体验并不全是美好的回忆。上海市民吴越表示，自己也曾尝试过直接说出要办的业务，但体验感觉一般。“还是和机器交流的感觉，而且你说的话一定要短，不然也得重来一遍。”

在京东、网易严选等电商平台，智能客服也广泛应用。“如今在电商平台上，想要找到活生生的人工客服太不容易了。”北京市民汤婷婷告诉记者，她对机器人的客服“实在受够了”，“之前在某电商平台买鞋子后，商家一直没有发货，每次催发的时候，都是统一回复‘请您耐心等待呢’，次次如此，就没个人解释一下为什么没发货，大概要等多久。”

正如网友“冰烟”所“吐槽”的那样，现在智能客

服的标准操作是：遇到问题、咨询客服、机器长聊、再转人工，“谁的时间不宝贵？开门见山地沟通不好吗？”

## 听到机器人声音 就想说一句“转人工”

当礼貌而亲切的问候变成了程式化的设定，用户的疑问只能在设定好的选项中自己寻找答案，智能客服被用户频频“吐槽”就并不令人意外了。

——技术成熟度有限，智能客服“答非所问”。拨打多家银行客服热线，按照智能客服提示，记者说出一些较为复杂的句子，如“今天收到一笔扣款，但我没有刷卡，这是怎么回事？”“我这个卡需要交年费吗？”，智能客服或回答“没有听到”或回答“好的，即将为您转接人工服务”，答非所问的现象比较普遍。

一位银行工作人员表示，尽管语音识别技术已经很不错，但系统持续优化升级还需要大量的投入。此外，客服与用户的交流涉及隐私和账户安全，不适宜外包给第三方，所以金融机构深度发展智能客服不容易。

——智能客服“冷冰冰”，让一些消费者感觉“不真诚”。不少消费者表示，相比冷冰冰的智能客服，能和客服人员直接沟通让人更踏实放心。“现在拨打客服电话，最烦的就是听到机器人的声音，只想说一句‘转人工’。”

“我之所以反感智能客服，并不是抵触技术进步或否定其合理性，而是智能客服有时候无法解决我的情绪问题。”青岛市民段先生表示，“与人沟通本身是一种情绪的释放，但面对理性甚至一丝不苟的

智能客服，用户的情绪显然是被压抑的。”

——部分智能客服成商家拖延“挡箭牌”。网友“卡洛儿”表示，之前在某平台上点了一份外卖，结果将近两个小时都没有送到，拨打商家催单电话，却发现是个智能客服。“说了一堆无关紧要的话，还让我体谅外卖员，可最后也没人给我回电。之前一通电话能解决的事情，有了智能客服倒成了商家迟迟不解决问题的挡箭牌了。”

## 人工智能不是“万能钥匙” 客服提效也应“走心”

随着智能时代的加快到来，对于智能客服的应用前景，各方均表示认可。来自携程的数据显示，当前客服机器人的日均服务量已突破千万人次，在机票、酒店售后客服总量的占比双双超过70%。

不过，人工智能技术不是“万能钥匙”。客服行业的可持续发展，并不能依赖智能客服。中央财经大学银行业研究中心主任郭田勇表示，银行客户服务的很多问题具有相似性。智能客服把人工客服从重复劳动中解放出来，解放出来的人力应该投入到更复杂的个性化服务中。

中国社科院金融研究所银行研究室主任曾刚表示，就像线上银行业务越来越多，但无法取代线下银行网点一样。“不是简单的谁取代谁的问题，未来人工客服和智能客服的边界会慢慢模糊。用户那种具有共性的问题可以由智能客服来应对，而当用户需要面对面交流、需要疏导时，人工客服也应该及时出现。最终的原则就是，以用户为中心，根据用户的实际需要来选择服务方式。”

据新华社

全省14城市今明两天天气			
城市	日期	天气现象	气温(℃)
沈阳	今日	晴	20~2
	明日	晴	21~5
沈阳今日空气质量预报			
空气质量指数 85~115			
空气质量级别 良-轻度污染			
首要污染物 PM2.5			
城市	日期	天气现象	气温(℃)
大连	今日	晴	20~14
	明日	晴	20~14
鞍山	今日	晴	22~11
	明日	晴	22~12
抚顺	今日	多云转晴	17~-1
	明日	晴	19~1
本溪	今日	晴	19~5
	明日	晴	20~6
丹东	今日	晴	21~7
	明日	多云	21~10
锦州	今日	晴	20~7
	明日	晴	20~10
营口	今日	晴	19~6
	明日	多云	20~8
阜新	今日	晴	21~0
	明日	多云	22~4
辽阳	今日	晴	22~5
	明日	多云	23~9
铁岭	今日	晴	20~4
	明日	晴	21~5
朝阳	今日	晴转多云	22~4
	明日	多云	22~6
盘锦	今日	晴转多云	19~8
	明日	多云	20~10
葫芦岛	今日	晴	20~6
	明日	多云	19~7

气象数据来源：  
中国天气网  
**中国天气**  
www.weather.com.cn

