

发布“三个一”服务举措 中国移动引领行业服务新风尚

7月21日,中国移动召开“民有所呼我必有应——‘三个一’服务举措发布会”,正式向社会发布一套客户服务承诺、一个服务监督平台、一个大服务体系。中国移动牢记“人民邮电为人民”的初心使命,强化责任担当,维护人民权益,推出十项服务承诺,让客户感受到安心、放心、省心、舒心。

中国移动董事长杨杰表示,作为网信领域的中央企业,中国移动服务着超10亿个人客户、2.8亿多个家庭客户以及3400多万多个各类经营主体,做好服务工作责任重大。公司将全面履行央企的政治责任、经济责任和社会责任,全心全意为客户提供优质产品和服务,满足人民群众对数字美好生活的需求。

在践行为民服务方面,中国移动将传承红色基因,牢记“人民邮电为人民”的初心使命,深化全方位、全过程、全员的“三全”大服务体系,持续提升网络、触点、产品“三大质量”,增强线上化、智能化、精

准化服务能力,打造显性化、便捷化、贴心化的服务感知。同时,深刻洞察数智时代客户需求变化,全面实施“两个新型”升级、BASIC6科创、AI+行动“三大计划”,以更优质、丰富且具科技含量的信息服务供给,满足、引领和创造需求,推动数智技术赋能千行百业、惠及千家万户。

在维护客户权益上,杨杰称,“要站稳人民立场,将响应客户诉求、维护客户权益提升到政治高度来推进。此次公开发布的‘三个一’服务举措,公司定会说到做到、承诺兑现,让客户感受到安心、放心、省心、舒心。”同时,主动接受公众和媒体监督,及时回应社会关切,推动热点难点问题从源头治理,打造客户有感、社会可见、行业引领的服务品牌。

在推进行业风纪、维护行业生态方面,中国移动将持续加强与监管部门、行业协会、消费者组织的沟通协作,深入推进行业建设暨纠风工作,把客户诉求作为改进业务服务的重要驱动力,将客户服务

打造成高质量可持续发展的核心竞争力,并积极发挥示范带头作用,引领全行业在科技创新、产品服务、触点优化、品牌塑造上下功夫,共同为客户提供优质服务。

中国移动总经理何飏详细介绍了“三个一”服务举措。公司以“办人民满意的服务企业,创世界一流的服务标杆”为目标,通过发布一套服务承诺、开通一个服务监督平台,构建一个大服务体系,切实维护保障群众权益,全面提升客户服务体验。

其中,一套服务承诺包含十项内容,分别是“透明消费,明白办理”“主动提醒,放心使用”“套餐变更,限时办结”“业务退订,便捷无忧”“营销免扰,一键举报”“线上线下一键办理”“个人信息,授权使用”“境外来电,自主屏蔽”“客户诉求,高效响应”“服务监督,平台直通”,全方位保障客户权益。

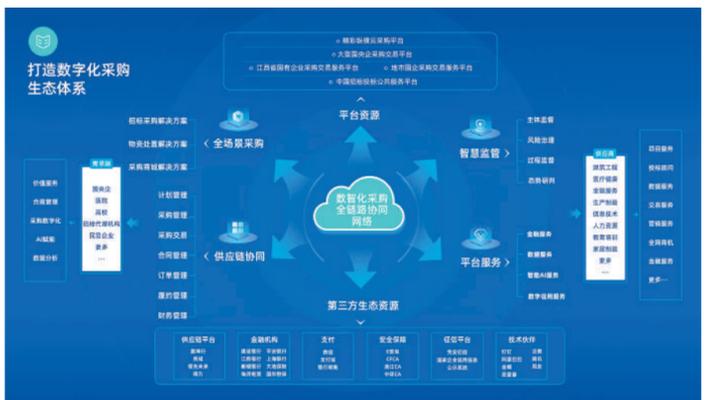
一个服务监督平台指集团公司直管的平台,对于在10086未有有效解决的服务诉求,客户可通过中国移动APP服务监督

专区、10080热线、服务监督小程序等渠道反馈,中国移动将做到全量受理、全速处理、全程监督,确保十项服务承诺惠及每位客户,认真倾听客户声音,维护客户权益。

一个大服务体系则坚持以客户为中心,深化全方位、全过程、全员“三全服务”理念,以产品服务供给侧改革为核心路径,以数智化能力为关键保障,加快构建“全客户、全业务、全流程、全场景”的数智服务卓越体验保障体系。该体系面向CHBN+VG全量客户和通信连接+数智信息全类业务,创新提供网络、产品、触点、终端、平台、安全等一体化服务供给,保障客户全旅程端到端的服务交互卓越体验,确保客户需求得到敏捷响应、快速支撑和精准交付。

发布会上,中国移动还聘请了10名来自消费者保护、媒体、法律领域的从业者作为服务监督大使。他们将对客户服务质量进行监督,助力持续规范经营服务行为,推动服务水平不断提升。(王席传)

“智”造未来 看数字化浪潮下江咨集团的转型实践



户痛点,促进行业持续健康发展。”处于全国招标代理行业第一方阵的江咨集团下属江西省机电设备招标有限公司研发中心主任梁峰道出数字化转型的初衷。

招标数字化平台建设初期,江咨集团投入了大量的人力、物力和财力。“集团从2014年开始谋划这个项目,到2017年成立江西省精彩纵横采购咨询有限公司(以下简称精彩纵横),在这一过程中积累了很多经验,深知行业需求点。2020年组建研发团队,从6个人到30多个人,从第一代代码开始写,从第一个架构开始建,从研发管理到系统运维,再到技术优化等环节,不断提高我们团队的服务能力。过去,满足客户80%以上的需求,现在,带领客户规范流程、规避风险、修订制度等,为客户提供一流的服务体验。”精彩纵横技术总监李球说道。

“这个平台极大地方便了招投标的工作。过去信息差、标书不规范、废标率高,如果跨区域评标,还有差旅费花销,成本更高;现在通过精彩纵横这些平台,做标

书有风险提示,全程电子化留痕,招标周期也大幅缩短,更关键的是,平台还会提供采购数据分析报告,帮我们发现隐形风险点,让采购决策更科学。”宜春市一家制造业企业采购负责人评价。此外,2023年,精彩纵横为省属投资类国企定制打造了招标采购监管平台,回访中得知,上线半年,为其节流超1亿元。

截至目前,精彩纵横的采购服务平台累计入驻采购单位1800余家,供应商20万余家,累计撮合交易金额超1600亿元。今年1至5月,17家采购集团及其下属884家公司上线采购项目5713个,其中全流程电子化项目4235个,采购预算191.6亿元。

守正创新 平台动能澎湃

以产业思维为导向,江咨集团大力支持所属科技公司探索人工智能、区块链、物联网等前沿技术在平台上的深度应用,在重点领域全力推进数字化转型,致力于打造更多标杆示范,让科技创新成为企业

“作为国内招投标行业首批将数字技术与招投标专业经验相融合的企业,不仅拥有国家招采领域的最高认证——电子招投标系统交易平台三星认证,和平台安全等级达到行业顶尖水平‘信息系统安全三级等保’,还是江西第一家获得‘国家密码评定机构备案’的平台,这三大认证体现了精彩纵横平台的成熟度与安全性。”这是一段来自AI数字人的介绍。

党的二十届三中全会提出,建立健全统一规范、信息共享的国有企业采购交易平台体系,实现项目全流程公开管理。在此背景下,江西省咨询投资集团有限公司(以下简称江咨集团)聚焦主业主责,科技投入不断加码,要素支撑不断强化,各类场景的数字化应用接连打造,数字化转型顺势而为,在数字经济浪潮奔涌中书写新篇章。

搭建平台 赋能行业发展

“随着市场竞争的日益激烈和信息技术的飞速发展,传统的招标采购模式存在效率低、不透明、信息壁垒等弊端,我们针对这些问题,打造数字化平台,以解决用

租赁活水精准滴灌 产业强链动能澎湃

——江西金控租赁上半年服务实体经济侧记

在江西产业转型升级的关键赛道上,一股来自融资租赁的强劲推力正日益凸显。江西省金融控股租赁股份有限公司(以下简称江西金控租赁)最新出炉的上半年“成绩单”显示:公司总资产规模突破160亿元,业务资产规模达152亿元,上半年投放项目72个,金额57.4亿元,各项指标全面实现“时间过半、任务过半”。亮眼数据的背后,是该公司将金融活水精准导向产业链关键环节,以创新租赁模式“强链、补链、延链”,有力托举江西产业向高端化、智能化、绿色化跃升的生动实践。

党建引领 点燃高质量发展“红色引擎”

走进江西金控租赁办公区,“党员先锋岗”的标识格外醒目,公司始终将党的政治建设摆在首位。

“我们坚持把党建融入业务‘肌理’。”该公司负责人表示,通过不断优化党建工作推进体系,推动党建与经营发展深度融合。江西金控租赁紧紧围绕“稳存量、拓

增量、优结构”目标,创新开展“书记领航”行动。党员干部带头冲锋,将“走进开发区、赋能主阵地”等专项行动的战场,作为检验党性的考场。在萍乡市安源区、景德镇市昌江区等重点区域,党员攻坚小组深入一线,推动一个个重大项目落地生根,打造出党业互融的生动示范。

深耕实体 书写普惠金融“金色答卷”

在景德镇市昌江区电子信息产业园内,一条崭新的智慧LED照明生产线正全速运转。“多亏了金控租赁530万元的设备直租方案,让我们突破了资金瓶颈!”企业负责人激动地说。江西金控租赁创新采用“租赁+园区+产业”模式,为企业量身定制融资方案,不仅缓解了一次性投入压力,更保障了产线建设的连续性。预计今年该企业产能将提升40%,年产600万盏节能灯具,年产值达8亿元,带动就业超200人。

昌江区的案例只是一个缩影。今年以来,该公司深入开展“走进开发区、赋能

主阵地”“一部一策”“百县大战”三大行动,全力服务江西“1269”行动计划和工业强省战略。截至6月末,公司服务实体经济业务规模达51.9亿元,同比大幅增长58.9%。其中,上半年,在绿色租赁、乡村振兴、智能制造、普惠小微等重点领域投放23.5亿元,同比增长12.4%。尤为难得的是,在加大投放的同时,公司主动让利实体,项目综合利率同比下降49个基点,累计减费让利超2500万元。

创新突破 激活数字经济“蓝色动能”

在萍乡市安源区,一场由数据引发的金融变革正在上演。某数字经济企业通过江西金控租赁创新推出的“数租通”产品,成功以数据资产为标的获得300万元融资。“过去数据资源‘看得见摸不着’,现在‘数租通’让我们盘活沉睡资产!”该企业相关负责人感慨道。

作为全省首创的“数据资产+融资租赁”产品,“数租通”采用数据资产确权定价机制,破解了数据资产“看不见摸不着”

的难题。通过严谨的评估机制,将企业合法数据资源转化为可流动资产,在保障安全前提下实现价值释放。该企业数据资产利用率因此提升60%,数字化投入回收周期缩短30%。更可喜的是,融资成本较常规项目降低15%,首单落地即带动后续同类业务规模达2000万元,推动区域数字经济核心产业增加值增长12%。

创新不止于产品。该公司上半年深化“政银担”联动,与安源区政府、赣东融担集团达成战略合作,创新产业金融服务场景。同时,依托省金控集团综合优势,强化财产保险、担保增信、股权投资等业务协同,上半年协同金额达21亿元,同比增长15.5%,为实体经济注入全生命周期金融活水。

从数据资产的破冰之旅到产业园区设备升级的精准滴灌,江西金控租赁用行动诠释了省属金融企业的责任担当。在“十四五”收官与“十五五”启幕的历史交汇点,公司将进一步践行好“深耕园区、服务实体”理念,量身定制更多融资租赁服务方案,为区域经济高质量发展注入长效动能。(龚丽雯)

政策上门化“出口难”为“出口旺”

夏季酷热,“夏日商品”需求大增,制冷剂作为广泛应用于冷链、保鲜、防暑降温等场景的产品,迎来销售旺季。与一些“夏日商品”不同的是,制冷剂出口监管严格,生产、存储、运输各环节都容不得半点马虎。

江西兴氟中蓝新材料有限公司就曾因制冷剂出口犯了难。按我国规定,存放制冷剂的容器属特种设备,需取得许可证和登记证,可企业租赁的国际罐体未取得相关证书,导致已生产的产品无法出口。为此,企业经理陈丽萍心急如焚,只能求助海关。

吉安海关了解情况后,关领导带队赴企业开展风险研判,主动研究政策,建立全链条化解模式,协调法治、商检等专家联合会诊。在遵守规程的前提下,严格核验罐体国际检验机构的定期检验合格证明,确认其符合我国标准,形成解决方案,助力制冷剂顺利出口。今年1至6月,该企业制冷剂出口额达563万元,同比增长13倍。

为进一步解决辖区制冷剂、防晒霜原料、香精香料等产品出口通关“难”的堵点,吉安海关积极落地出口危化品“批次检验”改革。通过该模式,海关对组分(成分)、危险性一致的出口危险化学品,视为同一检验批,一旦该批次检验合格,在设定的“批次检验”周期内,后续出口的同类型产品,海关即可采取“单证审核+抽查验证”的便利化监管方式,大幅压缩现场通关作业时长。通过实打实的政策支持,化“出口难”为“出口旺”。1至6月,辖区监管出口制冷剂、防晒霜原料等“夏日经济”产品437批次,货值1.1亿元,同比增长63%。(钟宇祺 胡文峰)

方大特钢:持续深耕“特钢”赛道

日前,方大特钢科技股份有限公司(以下简称方大特钢)发布业绩预告,上半年方大特钢预计实现归属于母公司所有者的净利润为3.8亿元至4.3亿元,同比增长133.33%至164.03%。方大特钢之所以能取得如此骄人的成绩,与其大力践行绿色发展理念息息相关。

前不久,方大特钢在新能源汽车核心零部件领域又传来好消息:公司与行业龙头宁德时代的合作取得阶段性成果,公司产品进入新能源汽车领域的新赛道,展现出在绿色转型浪潮中抢占发展先机的强劲势头。

据了解,在新能源商用车领域,双方团队攻克材料性能、结构设计等方面的技术难关,成功开发的多个板簧产品历经严苛路试检测,目前正有序备货,预计近期完成交付。新能源乘用车领域的多个稳定杆已完成设计冻结,进入模具加工关键阶段,公司技术团队通过反复优化方案确保性能最优。此次合作充分发挥了方大特钢在材料研发制造上的优势,与宁德时代在新能源领域的创新理念不谋而合,为零部件国产化和行业技术升级提供有力支撑。

7月14日,以“聚新势 育新机 开新局”为主题的方大特钢2025年弹扁用户座谈会在贵州安顺召开,80余名企业及用户代表参会。会上,作为钢铁企业的嘉宾代表,方大特钢董事长梁建国表示,公司将持续推进弹扁战略,以客户需求为导向,升级质量管理体系,加大高性能、定制化弹扁产品研发力度,以顺应汽车轻量化趋势,持续深化产业链协同优势,着力构建从研发到制造的全产业链生态。

面对变幻莫测的市场挑战,方大特钢将加速推进普特结合、弹扁战略及创新驱动战略升级;依托科研平台攻关核心技术,为行业发展创造更大价值。从与宁德时代的技术协同到与产业链伙伴的深度联动,方大特钢将持续深耕“特钢”赛道,为绿色交通体系建设注入力量。(张宇亮 刘骁)

“留崇干”搭建人才与家乡发展连心桥

为促进高校毕业生就业,7月18日,崇义县举办2025年高校毕业生暨专精特新企业专场招聘会,以“留崇干”计划为纽带,搭建起人才与家乡发展的连心桥。

活动现场,38家企业带来154个岗位、655个职位,174人现场初步达成就业意向;“留崇干”见习签约仪式上,8家单位与见习生代表签约,4家单位现场招募,59名见习生就位,助力青年扎根一线、企业蓄能添力;政策咨询区同步解答就业创业、社保培训等问题,让求职者目标更明、脚步更稳;线上招聘同步发力,“崇义就业”抖音平台在线观看人数突破1.2万人次,进一步提高了招聘效率。截至目前,崇义县就业见习单位达78家,其中新认定10家,累计招募见习生112名。

此次活动不仅是政策落地的生动实践,也彰显了崇义县以暖心服务聚才、以实践平台育才,以发展沃土留才的决心。崇义县将持续优化供需对接,为更多青年提供建设家乡的舞台,在高质量发展的征程中,书写人才兴则县域兴的新篇章。(吕旺 罗鲜)



庐山东林雨露茶园坐落于庐山东南五老峰旁,得天独厚的生态环境与丰富的生物多样性,为茶叶品质奠定基础。庐山东林雨露现代生态农业秉持中国有机、欧盟有机标准种植,不仅是对生态的悉心呵护,更是对消费者的郑重承诺。 朱兰华摄