

从卖产品到卖服务的浙江探索

中国新闻名专栏
之江观察

■ 本报评论员 项向荣

10日,2025中国国际服务贸易交易会(简称服贸会)启幕,这不仅是一场全球服务贸易的盛会,更成为中国经济结构转型的缩影。在这一舞台上,浙江企业正在加速实现卖产品到卖服务的跨越。

传统贸易产品销售多为一次性交易,而通过提供服务,比如订阅、维护、解决方案等,可为公司带来比单纯产品销售更高的利润空间和更低的复制成本,有助于企业在全球价值链中向上攀升,增强企业抗风险能力。服贸会举办的十几年来,我国服务贸易发展势头迅猛。数据显示,2020-2024年居民服务性消费支出年均增长9.6%,占比达到

服贸会是盛会更是契机。敢于弄潮的浙商,正在顺应中国消费升级与产业转型的大势,主动从制造向服务延伸、从本土向全球进军,为浙江经济高质量发展和中国服务贸易发展壮大注入新动能。

46.1%。今年上半年,我国服务进出口总额达到3.9万亿元,同比增长8%。中国的消费形态正逐步从以商品消费为主,转向服务消费占比持续提升、商品消费与服务消费并重的新阶段。

这是一个新的历史机遇。在这一历史性的转变过程中,浙江企业以其敏锐的市场嗅觉和敢为人先的精神,精准把握住了时代脉搏。浙江作为中国数字经济与实体经济融合发展的先导区,早已不满足于仅是世界工厂的一环。数据表明,今年上半年浙江服务贸易同比增长达14.2%,高于全国平均水平,其中的数字贸易占比近4成,科技服务的含量占比尤其高。

浙江服务贸易的跃升,得益于制造业与服务业的深度融合。浙江一直在深入推进先进制造业与现代服务业融合发展,引导企业培育服务型制造新业态。比如,此次服贸会期间,浙江有鹿机器人科技有限公司参展的AI130商业巡扫机器人亮相,它是行业内首款使用具身智能大脑的清洁产品,能智能识别垃圾密度并规划清扫路线。这个服务必须建立在先期精密的“智造”基础之上,基础制造不先进那后续的服务何以寄托?浙江服务贸易的跃升,根本在于浙江强大的制造实力奠定的基础。

“从卖产品到卖服务”,意味着企业价值创造方式的升级。例如,一家

传统制造企业不再仅仅出售硬件设备,而是通过物联网技术,为客户提供设备的远程监控、预警式维护和能效管理等全生命周期服务;一家文化公司不再仅仅出售单一的文创产品,而是输出整体的IP运营方案和数字化内容服务。像绍兴的浙江迅实科技是一家3D打印龙头企业,其向欧美出口齿科3D打印机的同时,更主要的是提供“一站式”齿科3D打印数字化解决方案服务。如今该公司已抢占欧美存量市场50%以上的份额。

服贸会是盛会更是契机,让“有心”的中国企业借此打开成长新空间。敢于弄潮的浙商,正在顺应中国消费升级与产业转型的大势,主动从制造向服务延伸,从本土向全球进军,为浙江经济高质量发展和中国服务贸易发展壮大注入新动能,也为中国从“贸易大国”迈向“贸易强国”提供“浙江探索”。

读端

“城市骑士”何以登上《福布斯》

近日,8名普通外卖骑手登上《福布斯》中国版9月刊的封面。这是该杂志创刊百年以来,一线劳动者首次登上封面。

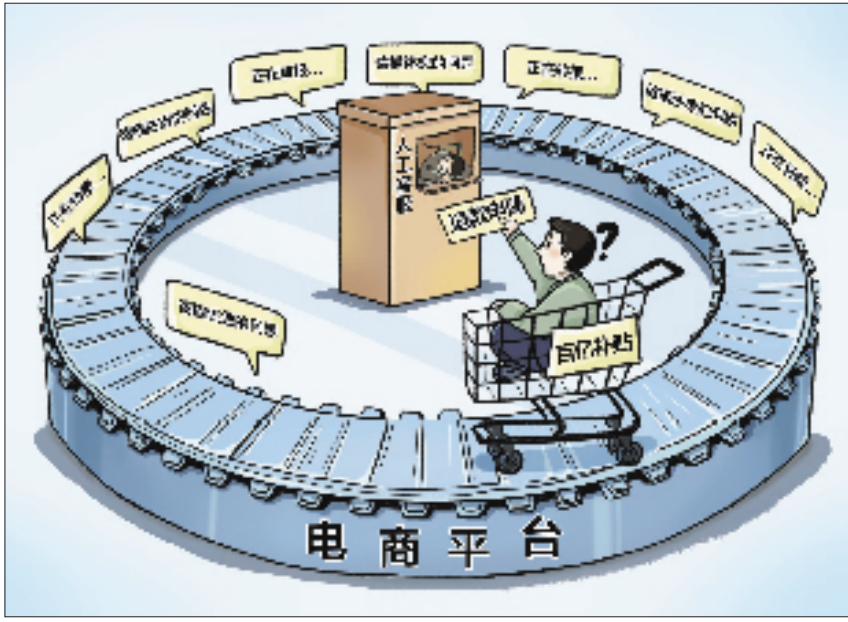
■ 重庆大学教授博士生导师 刘海明

习惯了仰慕商业大亨,习惯了赞美商业奇迹,《福布斯》这次却选择“城市骑士”做封面人物。尽管这家刊物给出了“城市骑士”的称谓,并称“他们代表了中国当下商业文明合作范式的一些新变化”,但仍让我们好奇:这个群体到底具有什么样的魅力,打动了这家刊物编辑同仁的心,让他们仰望这个新型职业群体,并给他们戴上“城市骑士”的桂冠?

其实,答案就在这些封面人物的平凡故事里。他们中有全国劳模,也有

“AED社区侠”,还有诗人和才艺小哥。将这些“外卖骑士”的自然禀赋和道德作为关联起来,突然发现他们身上闪耀着独特的道德光彩;他们在服务城市居民的同时,还有自己的精神追求,把外卖职业和个人爱好融为一体。如外卖诗人王计兵所言:“当我骑着电瓶车穿梭在城市街巷,写作灵感扑面而来时,更让我兴奋。”诗意的话里,透露了“我生于普通而不凡”的人生信条。

这样的劳动者拆开来看,提供的只是故事,一旦“编成”合集,“外卖骑士”马上升级为“城市骑士”,新型职业由此绽放出了耀眼的职业风采。《福布斯》从年轻而平凡的职业群体身上,发现了常人暂时没能发现的职业群体的魅力。相信随着世界著名商业杂志的传播,将刷新世人对“城市骑士”的认知,并从他们身上,转过头来寻找自己身上是否也有类似的职业光彩。



人工客服去哪了

不少消费者反映,在电商平台处理售后时,智能客服“装聋作哑”等现象频发,电商平台用技术优化成本,却把麻烦甩给消费者。要留住用户须尊重和沟通,更要把选择权还给消费者,别让算法决定一切。

林琳 朱激 作

闲置浪费背后的形式主义

■ 本报评论员 遯海涛

据“清廉浙江”微信公众号9月10日发布,日前,浙江省委层面整治形式主义为基层减负专项工作机制办公室会同省纪委监委,对4起整治形式主义为基层减负典型问题进行通报。

其中,温州市龙湾区在一些街道建立公共法律服务站,但站内设置的法律援助、人民调解等业务未实质性开展,现部分公共法律服务站处于关停状态。丽水市青田县为乡镇(街道)配置政务服务自助机,投用至今办件量少,有的近一年无办件,与《党政机关厉行节约反对浪费条例》要求不相符。背后

暴露出的问题是:没有从基层实际需求出发,是形式主义的典型表现。

我省此次通报的4起整治形式主义为基层减负典型问题,瞄准了基层痛点,具有典型性和代表性。形式主义“化身”往往多种多样,跟文山会海、检查考核过多过频、“指尖上的形式主义”、违规借调相比,场所和设施的闲置浪费也是基层干部、群众“吐槽”较多的问题。

本来兴建服务站、购买自助机的出发点确实是为了解服务群众,但是如果过于注重“覆盖率”“建成数”等量化指标,而轻视“使用率”“满意度”等实效指标,结果就是要么不好用,要么用不上。像

这样只管“硬件投入”,却忽略了“软件服务”的“面子工程”,在基层并不鲜见。尽管和一些大项目、大工程相比,像这样用来“装点门面”的花费可能不算太高,但是背后的政绩观和作风问题,同样值得警惕。

公共资源来自群众、服务群众,每分毫都应当珍惜。那些闲置的服务站和自助机犹如一面镜子,照见了某些地方治理中的误区。这次被作为典型“点名”,正是一种提醒和警示。

习近平总书记深刻指出:“形式主义实质是主观主义、功利主义,根源是政绩观错位、责任心缺失,用轰轰烈烈的形式代替了扎扎实实的落实,用光鲜亮丽的

外表掩盖了矛盾和问题。”通报中这类不顾实际需要造成空置浪费现象的产生,正是因为脱离群众、脱离实际,遇事不作深入的调查研究,只能浮在表面、拍脑袋做决策。没有把心思和精力放在解决问题上,反而把宝贵的资源都浪费在徒有其形的设施上。如此一来,表面上轰轰烈烈、光鲜亮丽,实际上给基层添堵添乱,给群众增加了负担。

我们须清醒看到,形式主义具有顽固性、反复性、变异性等特征,稍有放松就会反弹回潮。接下来,仍须继续一抓到底、紧盯不放,让基层从形式主义、官僚主义的束缚中解脱出来,有更多时间精力抓工作落实、服务群众。

· 资讯 ·

■ 杜思菁

傍晚,嘉兴市海盐县武原街道光明社区光明景苑小区“议事亭”内,几位居民正和社区干部、党员围坐在一起闲聊。“以前这条路上下班时间堵得根本走不动,喇叭按得人心烦。现在好了,这条路不堵了,也干净很多。”居民顾小俞感慨道。

时间回到数月前,武原街道开展党员干部大走访大解难大服务。光明社区作为村改居安置社区,下辖的光明景苑小区人口密度高、居民诉求杂,是此

次走访的重点之一。

“我们不是来打卡的,是来和大家一起想办法,解决问题的。”下沉党员在小区第一次走访中就亮明了态度。然而,起初的走访并非一帆风顺。

“你们也就是来看看,能解决啥?”走访党员小王和网格员小黄第一次上门,就吃了居民老刘的闭门羹。面对居民的质疑与不满,走访团队没有气馁,而是详细记录大家反映的问题,带回社区梳理分析。光明社区意识到,必须重塑居民信任。于是,以“三事三分办”机制为依托,推进“瞭望哨一议事亭一回

嘉兴市海盐县武原街道微服务汇聚共建共享“暖邻力”

音壁”的全流程闭环管理的光明实践逐步展开。

由党员、网格员、社工和志愿者组成的“瞭望哨”,深入楼宇,化身社区的“眼睛”和“耳朵”,实时捕捉居民的需求与难题。光明社区书记蒋林娟介绍,共富工坊、快递驿站、照相馆、光明大食堂等都嵌入了“瞭望哨兵”,实现民情实时收集。

针对小区摆摊问题,社区邀请居民代表、摊贩代表、党员干部、综合执法队员等到“议事亭”商议。议事中,各方观点激烈碰撞,共同议事的街道党员干部没有简单表态,而是引导大家换位思

考,探索一个兼顾多方的方案。经过3次协商,最终达成共识:取缔主干道摊贩,确保道路畅通,并设立自产自销点,于规定时间在划定区域内经营,由监督小组进行日常巡查。

从整治乱摆摊的协商决议,到自产自销点的选址,再到监督电话的公示,每一个环节的进展都被“搬”上“回音壁”,及时更新、全程公开,接受所有居民的监督与评议。“瞭望哨一议事亭一回音壁”的全流程闭环,让居民看到了街道和社区解决问题的决心与智慧,也构建起了小区的“微治圈”。

构建零负担实习环境 推动人城相融

“绍兴的政策很周到,让我们很放心。”在浙江工业大学家长学校开班仪式上,一位学生家长手持人才政策手册感慨道。绍兴推出涵盖交通、食宿、实习补贴的一揽子政策:给予最高1500元交通补贴,按每日200元安排食宿,见习期间还可领取相关津贴。

更值得一提的是,绍兴在290家见习实习单位全面推广“双导师制”,为每位实习生配备企业技术导师与高校专业导师,并系统性开发融合产业技能与城市文化特色的标准化实习课程。截至7

■ 本报评论员 王彬

天安门广场阅兵观礼座椅,最后去哪儿了?据《北京日报》报道,2025年中国国际服务贸易交易会于9月10日开幕,记者看到,服贸会会场的室外空间,随处可见一排排红色座椅,不时有游人坐在上面休息。原来,这些座椅被挪到了这里服务服贸会,继续实现它们的价值。不仅如此,广场红旗阵、观礼台座椅、地毯,长城年号台等多类景观元素都会被复用,更多公园、学校、赛场,将见到观礼座椅。

纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年大会上,一切景观元素,都是历史的见证者,承载着厚重的时代记忆。所以,当这些景观元素实现“再就业”,出现在街头巷尾,出现在群众需要的地方,融入城市发展肌理和市民生活日常,也意味着其所象征的纪念价值与意义,以另外一种方式得以延续和升华。这更是对历史性记忆的一种别样传承,激励大家传承精神、勇担使命。

在这种情况下,群众对这些景观元素都怀有一份特殊的感情,能透过它们,感受到一份跨越时空的庄重与温度。网友纷纷表示:“坐一下,是不是也算隔空参加阅兵了。”“坐在这样的椅子上,舒适感、安全感和幸福感都会拉满。”它们让宏大的历史叙事与细微的市民生活温柔相接,成为一种可触摸、可感知的精神资源。

从实用主义的角度来说,任何东西,若能物尽其用,实现价值的最大化,无论对人还是对社会,都是大好事,更是值得推崇的发展智慧。天安门广场上的景观元素,被系统化、多场景二次利用,更是一个“物尽其用”的标志性案例,也不乏引领和示范价值。

尤其值得一提的是,此次这些景观元素的二次复用,是科学调配、依据新场景精准适配的结果。既符合现实需要,又能为相关场景添彩;既促进了公共资源的循环利用,又能让相关景观元素在新场景中焕发出新的生命力。比如,首钢分到的1508把座椅,就与首钢园工业遗存与现代时尚交融的风格特色完美匹配,有“1+1>2”的视觉效果与功能体验。这种“得当”与“融合”,体现出公共管理在精细化、可持续方向上的进阶。

践行绿色、节俭和务实理念,可不止一个阅兵观礼座椅“再就业”,而是贯彻落实于此次盛会的始终。比如,当天的礼炮,运用了先进的环保技术,使得鸣放后无固态外抛物,真正做到了环境零污染;2.4万平方米的红地毯是由再生涤纶、地毯专用纱线编织而成,共消耗40余万个废旧矿泉水瓶……

它诉说着一个大国对资源的珍惜、对人民的贴近,以及将国家叙事融入日常生活的努力。中国正用这样的细节向世界表明:真正有意义的宏大,不仅在于盛典的辉煌瞬间,更在于如何让这份辉煌化为绵长温暖的日常之光,照耀每个普通人的平凡时刻。

一线来风 在差别化发展中干出精彩

■ 陶克强

日前,省委办等联合印发全省“相对薄弱乡镇”“相对薄弱村”(以下简称“两薄对象”)帮扶带动工作方案,以加快补齐发展短板,进一步缩小“三大差距”,切实夯实共同富裕示范区建设基础。这昭示了我省追求“共富路上一个也不能落下”的行动自觉和坚定意志,也是我省先行探索高质量发展建设共同富裕示范区的又一得力举措。

一个人的手指头有长有短,一个地方的发展有强有弱。正是基于这样的科学判断和现实考量,20多年前,时任浙江省委副书记的习近平提出了统筹区域发展的“三个工程”,一是“山海协作工程”,二是“欠发达乡镇奔小康工程”,三是“百亿帮扶致富工程”。这三大工程成为当时浙江推动区域协调发展,特别是加快浙江社会协调发展的重要抓手,也是推动欠发达地区发展的重要措施。

“共富路上一个也不能落下”。对“两薄对象”的倾力帮扶,我省从机制上和体系上给出了操作性强的指导意见,并通过政策牵引、资金倾斜、牵线搭桥等多种方式,千方百计推动“两薄对象”快速发展和迎头赶上。但要注意的是,这里的

帮扶只是外因条件,最关键的还是要靠“两薄对象”努力干,借助外力支持尽力加快追赶先进的步伐,而不是一味地“等、靠、要”。

“两薄对象”如何干?一是建强班子。给钱给物不如建个好支部。镇村富不富,关键看支部;镇村强不强,要看“领头羊”。所以说,要帮助“两薄对象”选准一个懂经济、善经营、甘奉献、爱百姓的“领头羊”。比如说,“相对薄弱村”支书既可从本村选用,也可从外村引进,亦可以让强村兼任。二是找准路子。思路决定出路,出路在于新异。要走出“思路趋同”陷阱,避免“别人干啥我干啥”,以辩证眼光打量自己,先要找出自己“有什么”,比如自己的特色和优势等;再找出自己“缺什么”,比如是缺人能,还是缺规划、缺资金等;最后知道自己“做什么”,比如链接外部资源、资本项目引进、挖掘文旅特色等。特别需要提醒的是,“走老路”到不了“新地方”,“老办法”实现不了“新突破”。三是干出样子。既要会干,人取我升,创新不“跟新”,又要快干巧干,人无我有、人有我特、人特我优。总之,以市场为导向,从实际出发,培育特色产业,在差别化发展中干出独特和精彩来。

宋加生的手,诚挚感谢道。

将群众需求作为工作第一信号,正是大走访大解难大服务活动的生动缩影。武原街道百可社区党员干部主动把走访收集到的问题形成“需求清单”,通过“邻里先锋队”“邻里值班室”将服务延伸至各小区。“零星维修服务队”还积极开展疏通下水管道、家电维修等便民服务,以志愿服务将“需求清单”化为“满意清单”,把老旧小区“堵点”变成“通点”。

如今,武原街道用真心织密党群群联系网,用决心换取群众信任,通过闭环机制精准掌握社情民意、破解治理难题,将大走访大解难大服务的“问题清单”转化为书写着新时代基层治理的暖心答卷,让“小闭环”持续撬动“大治理”,让“微服务”不断汇聚起共建共享的“暖邻力”。

根企业。

如今,在绍兴的企业车间、研发中心、历史街区与创客空间里,年轻的身影日益活跃——他们既在记录数据、调试设备,也在黄酒节、书法节等城市文化活动中志愿服务,绽放光彩。

据统计,绍兴市级优秀大学生见习实习单位留企就业比例稳中有升,人才与城市在融合发展中彼此成就,共同成长。

“接下来,我们将进一步推动产业、城市、人文与人才发展的深度融合,让更多青年学子在绍兴筑梦青春、成就未来。”绍兴市人社局相关负责人说。透过持续优化的校地合作模式和日益完善的人才生态,绍兴正稳步走向“产城人文”共兴共荣的人才汇聚新高地,致力于实现“青春与城市双向奔赴”。

观礼座椅『再就业』,不仅是物尽其用

绍兴:让青春与城市在见习实习中双向奔赴

■ 鲁敏恬 金燕翔

9月,绍兴上虞卧龙全球中央研究院的展厅内,一群来自清华大学未央书院的青年学子正围绕一台仿生机器人展开热烈讨论。“在这里,仿生机器人让课本中的‘智能机械工程’变得可触可感!”大一学生田铭展兴奋地说。这场为期两周的实习实践,不仅是绍兴与高校深化人才合作的生动缩影,更是这座城市推进产、城、人、文深度融合的集中体现。

今年以来,绍兴系统推进大学生见习实习工作,以产业为基、以城市为体、以人文为魂、以人才为本,构建起贯穿认

知、实践、就业的全周期服务体系。截至7月,全市已吸纳见习实习大学生超1.2万人次,城市人才吸引力指数居全国第23位。一批批青年人才正与绍兴共同成长,彼此成就,在这片热土上书写“产城人文”和谐共生的新篇章。

产业为基、人文为魂 双线融合吸引青年才俊

“白天走进的是先进制造企业,晚上漫步的是千年文化街区——这样的实习,既有专业深度,也有人文温度。”清华大学带队教师陈东铨如此评价。清华大学“4151”先进制造业集群计划,绍

兴已与多所顶尖高校签订人才合作协议,围绕新材料、集成电路、生物医药等重点产业,系统性设计六大“产业实习专线”,并安排技术总监讲座、顶岗实习和行业沙龙,帮助学生深度理解产业生态。

与此同时,夜晚的黄酒小镇飘香阵阵,鲁迅故里灯火温暖,学生穿梭于非遗市集与历史街区,在沉浸式体验中感受绍兴深厚的人文底蕴。这种“白天做工、晚上读城”的实习模式,已成为绍兴吸引青年的特色品牌,让年轻人在前沿产业与千年文脉的交融中,建立起与城市的深层情感联结。

月,绍兴已为近1700名学子发放见习实习补贴,食宿补贴约1500余万元,构建起“零负担”的实习生态和“心贴心”的人才环境。

青春身影闪耀车间与巷间 人与城共同成长

在万安科技,研究生阮欢欢实习结束后毫不犹豫选择留下:“在这里,我既看到了职业前景,也找到了宜居生活的可能。”该公司HR介绍,今年以来已有30余名实习生正式入职,留任率约80%。芯联集成三年接收大连东软信息学院127名实习生,其中一些人已扎