



责任编辑:刘 静 杨冉冉
新闻热线:(010)84151603
E-mail:grnbcjxw@sina.com

新闻

“云”端盛宴： 打开生活新梦想

本报记者 李刚殷

前不久,“2017 杭州·云栖大会”在杭州云栖小镇落幕。其由“阿里云开发者大会”改名而来,如今已成为全球云计算的顶级峰会。

今年是第八届大会,来自五大洲 67 个国家和地区的近 6 万名嘉宾参会。汇聚了 DT 时代的最强大脑,描绘着云计算发展趋势和蓝图,展现云计算、大数据、人工智能蓬勃发展的技术生态全景,是当前规模最大的科技盛会。这样一次“头脑风暴”将带给人们的是怎样的新经济、新技术饕餮盛宴?

“云”上的日子不是梦

今年云栖大会专门开设了逾 3 万平方米的生态科技展区。展区里展示着未来生活,让你惊喜连连……

如在蚂蚁金服的展区里,设有一个智能酒店。只需凭支付宝扫描二维码,就能办理入住。手机就是房卡。进入房间后,点点手机入住页上的功能,就能掌控房间内所有设备。想看电视,点一点“影视”,电视机就随你打开。任你选台,想睡觉了,点一点“休息”,照明灯就自动熄灭,窗帘也为你贴心拉上。

签到处有自助签到机,签到完成后,你需要通过人脸识别闸机的刷脸认证才能进行下一步安检。会场到处都有共享系列,如为了应对这两天的雨天,共享雨伞遍布在会场四周,无需验证码和手机号,扫一扫就能借芝麻信用分免押金借用。还有共享充电宝、无人零售店等等。

展区内的智慧餐厅,更让你意想不到,可以“隔空点餐”及“吃完就走”,落座后,系统自动识别身份。顾客轻触桌面或通过手势动作,即可打开智能点餐界面进行点餐,系统将根据历史消费记录作个性化推荐。上菜时还可以看到绚丽的 AR 互动效果。用餐结束后可直接离店,支付宝账户会自动完成扣款。

除了智能餐厅、智慧零售外,还有智慧医院、智慧酒店、AR 照相馆等前沿黑科技。

这让前来参观者感叹:“这是我看过的最全景的未来生活秀。所有的技术都具有鲜明的现实操作性,让人们在衣食住行各方面都能感受到技术所带来的微小而美好的改变。”

今年的云栖大会,不再只是科技界的狂欢,还将为更多的传统企业赋能。在主论坛上,阿里巴巴的城市大脑 10 正式发布,并向人们展示了“城市大脑”试用一周年的成果:接管杭州 128 个信号灯路口,试点区域通行时间减少 153%,已在萧山将 120 救护车到达现场时间缩短一半,为抢救生命增加 50%的希望。

通过各类数据感知交通态势进而优化信号灯配时,使杭州全市的交通管控变得数字化和智能化,为杭州市逾 900 万常住人口的快速出行提供实时分析和智能调配。搭上“云端”快车道的杭州,正把这种便捷渗透到城市生活的方方面面:等公交时,有实时更新公交到站时刻,再也不怕错过公交;网络购物体验“未卜先知”,在下单前就能猜出客户所需,精准推送……

“云上浙江”,新机会的窗口

杭州,无疑已经成为一座“云”的城市,而浙江,也正在成为中国新机会的窗口。今年上半年,浙江省信息化工作领导小组发布《浙江省“企业上云”行动计划(2017)》,计划今年新增 10 万家企业上云,建设“云上浙江”,打造“数据强省”。

企业“上云”,将降低企业信息系统构建成本,提高企业信息化应用水平,将进一步挖掘数据价值,而依托云计算平台,云端企业也将探索出更符合自身发展、社会需求的商业模式和盈利模式。

小微、初创企业“上云”,用上价格低廉的云服务,省下购置服务器、架设机房的钱,可大大降低创业成本,增强企业的灵活性和竞争力。企业还可进而将整个 IT 系统,包括管理、业务系统等布到云上,这意味着企业 IT 架构重塑,企业流程优化。

通过数据上云,浙江政府治理能力全面提升。成立浙江省数据管理中心,在全国率先推出政府数据统一开放平台,开通浙江政务服务网,汇聚全省 3300 多个政府部门网上资源,证件“网上申请、快递送达”已在全省推广。全省“一张网”,根据公众的需求,在浙江政务服务网上相继推出了 15 类 400 余项网上便民服务,并将教育考试、诊疗挂号、违章处理等 30 余项网上便民应用接入了移动客户端,多渠道为百姓提供贴心服务。

随着“一张网”上线的服务项目越来越多,功能越来越强大,群众对于“服务型政府”的感受也越来越强烈,对这张网的认可度和接受度也越来越高。到浙江政务服务网上线近两年时,累计实名注册用户达到 258 万,日均浏览量 200 万以上。

通过强化“互联网+政务服务”,浙江初步形成了“用数据决策、用数据管理、用数据服务”的公共管理与服务机制。

退款“圈套”



“双 11”临近,武汉警方日前通报了近期高发的网购退款骗局。犯罪分子通过不法渠道获取消费者信息,冒充购物网站的客服人员打电话或发短信给消费者,以“系统错误”“缺货”“货品存在问题”等为由,发送退款链接或二维码,一旦受害人点击链接输入银行卡信息或扫码后,卡内钱款就被转走。

程硕/新华社

作为知识人才密集的创新服务行业,服务外包产业在数字经济和新工业革命背景下,迎来良好的发展机遇

服务外包产业进入“黄金发展期”

本报记者 吴铎思

厦门市服务外包协会前不久揭牌成立,政府、协会和企业三方将携手共同推动服务贸易、服务外包产业发展。自 2010 年获批为“中国服务外包示范城市”以来,厦门市培育特色产业,目前已经形成了服务外包产业发展的厦门特色。2017 年 1 月~8 月,厦门市服务贸易额达 80.12 亿美元,同比增长 34.5%;服务外包执行金额达 15.93 亿美元,同比增长 46.58%。

服务外包,本质上是一种资源整合方式,简言之就是企业或国家将一部分业务外包出去。服务外包产业是发展服务贸易的一种新型业态,具有吸纳创业、就业能力强,国际化水平高的特点。加快发展服务外包产业,能够直接带动大众创业、万众创新格局的形成。业内人士指出,近年来,我国服务外包行业进入了“黄金发展期”。

产业发展迅速

“客道精灵”是淘宝官方服务平台的首款旺旺插件。这款名声赫赫的插件,由厦门南讯软件科技有限公司开发。南讯软件成立于 2010 年,是厦门服务外包领域第一批“吃螃蟹”的企业,并凭借网购兴起的东风实现高速发展。截至目前,南讯为包括欧莱雅、海尔和索尼等国内外一线品牌在内的电商及传统零售品牌提供服务,累计客户已超 53.4 万家。

目前,厦门越来越多的企业像南讯一样,进入服务贸易与服务外包行业。厦门作为首批 21 个中国服务外包示范城市之一,近年来着力发展服务贸易与服务外包,使“厦门服务”成为新的经济增长点。厦门市商务局服务贸易处的数据显示,2016 年,厦门服务外包合同金额 26.41 亿美元,同比增长 38.88%。目前,全市共有服务外包企业 399 家,从业人员约 6.1 万人。

实际上,厦门外包服务产业的发展正是我国外包服务产业发展的缩影。据了解,2006 年,我国启动实施服务外包“千百十工程”,拉开了大力推进服务外包发展的序幕。10 年来,中国服务外包执行金额从 2006 年的 14 亿美元增长到 1065



2016 年 8 月以来,山东省青岛市王台镇大力推进安全生产“服务外包”机制。图为 2016 年 9 月 8 日,安全服务外包机构正在当地一家玻璃制造企业检查。

王培珂 摄/中新社

亿美元,企业从 500 多家扩展到近 4 万家,从业人员从不到 6 万人发展到 856 万人。离岸执行金额占全球市场份额由 10 年前的不到 1%增长到现在的 33%,稳居全球第二。截至去年年底,中国服务外包企业累计获得软件能力成熟度等国际资质认证 1 万多项。

经过 10 年发展,服务外包内涵和外延发生了重大变化,已成为提升中国全球价值链地位的重要力量。中国发展服务外包最初从承接跨国公司的代码编写、软件测试等非核心业务起步,已逐步向 IT 咨询、数据分析、研发设计等高附加值业务拓展。目前,中国新兴服务出口的 70%是通过承接全球服务外包特别是生产性服务外包实现的。

据商务部发布数据显示,1 月~7 月,我国企业累计签订服务外包合同额 5530.4 亿元,完成执行额 3937.7 亿元,同比分别增长 7.6%和 13%。目前,中国已经成为仅次于印度的全球第二大服务“接包国”。

政策力挺

事实上,由于国际市场需求萎缩和发达经济体市场不稳定,让许多服务外包企业也面临不小压力。业内人士指出,这些亮眼的数据背后离不开国家政

策和资金等方面的支持。

目前,服务贸易与服务外包产业发展已被国家提升到了战略高度,国务院分别出台了支持服务外包、服务贸易产业发展的意见。近年来,各有关部委和地方政府认真贯彻落实党中央、国务院的部署,出台了一系列政策措施,涵盖税收优惠、公共服务平台支持等诸多领域,形成相对完善的政策支持体系。

2009 年以来,国务院先后认定了 31 个国家级服务外包示范城市。2016 年 31 个示范城市承接离岸服务外包执行额 657.9 亿美元,占全国的 93.4%。已逐步形成了以长三角、珠三角、环渤海为龙头,东中西部城市有序发展的区域化格局。

早在 2010 年,厦门就成立服务外包发展领导小组,先后印发多个文件,形成人才、资金、平台等方面的支持服务外包产业发展的政策体系。在人才方面,《厦门市服务外包人才计划暂行办法》对行业的领军人才、骨干人才、实用型人才都有相应的优惠政策。针对行业内中、高端人才紧缺的实际情况,厦门除吸引外地人才,也积极“造血”培养本地人才。另外,还以扩大培训范围、扶持民办培训机构等方式,作为“高等院校+专业培训机构”的补充。据统计,2017 年厦门市已交付各类服务贸易与服务外包

“双十一”需要寻求新突破

是最完美的促销手段。

这样的价格战,真的还能长期持续下去吗?

电商平台之所以会选在这个日子促销,并不简单是因为日期数字朗朗上口,也是与当年的销售环境有关。10 年前,传统商家促销时间一般是国庆假期和年底节日,中间的 11 月份处于“空窗期”,加之 11 月是秋冬换季时节,正好是秋装下架冬装上市,正好可以进行服装打折清仓。服装的议价空间本身就比较大,而当时电商平台上,服装销售又占据大头,自然可以全网促销,平台商家双赢。

但是,如今互联网零售业的格局,已经悄然发生着变化。

互联网经济,说到底也是一种“懒人经济”,消费者懒得去逛街,懒得自己把商品扛回家,就有了电商。同理,消费者懒得出门找饭馆,有了外卖平台;懒得走路,有了共享单车;懒得掏钱包,有了移动支付……

在 10 年前,消费者购物,在意的是价格,这是因为在线下渠道,摸清一个商品的真实价格要货比三家,并不容易,与其自己砍价,不如坐等他们在网上拼杀。但如今,互联网交易信息无处不在,不论在线上还是线下渠道,生产者的让利空间已经被大幅度压缩了。加之互联网销售的商品,已经从议价空间较大的服装,扩展到全零售领域,而有的领域,议价空间是很低的,比如类似家电这样的工业制品。而长期的被迫让利,将压缩生产企业转型升级,调整品牌定位的发挥空间。

换言之,电商平台与其绞尽脑汁去要求商家参与促销让利,不如思考一下,该如何转变自身模式,寻找新的增长点。因为,当下的消费者在意的不只是价格。

根据世界旅游组织的数据,去年中国游客境外旅游消费达到了 2610 亿美元,成为全球境外旅游消费最多的游客群体。跨洋购物的背后,是这些消

费能力较强的消费者,更在意商品质量、品牌价值、购物体验、物流可靠和售后服务。对于商家而言,一个名牌包包的利润,抵得上几百件上千件中低端衫衫,对于消费者而言,他不仅希望买到品牌附加值更高的商品,也希望这样的商品,不是在快递三轮车里被摔来摔去。

十年之间,互联网行业格局已经发生了巨大变化,不同企业、不同模式之间有起有落。没有任何一种商业模式可以永远持续,不断突破自己,不断寻找新的模式,不断为消费者创造更便捷的消费生活环境,才是一家企业能否长远发展的关键所在。



用手续费、管理费等名目掩盖高利率本质

网络“现金贷”仍存“灰色地带”

本报记者 徐潇

“最近每天都接到电话问我贷不贷款,急得我都想换手机号了!”近日,北京市民罗女士在朋友圈吐槽,回复里很多朋友表示自己也被“贷款吗”骚扰,很是烦人。罗女士表示,之前也有接到类似骚扰电话,但最近一个月,贷款电话尤其多,“来电说用我的淘宝账号就可以借 10 万块钱,是不是骗子?”

隐蔽收费名目繁多

“3 秒完成借款”“不查征信芝麻分,凭身份证 1 分钟申请 5000 元额度”……打开手机,各种网络贷款的推广信息充斥着朋友圈、各大信息资讯平台。就连不少追剧观众也常在网络上吐槽,常常正兴致盎然观剧时,突然插播一段特别的剧情,还是那些演员,但剧情一转,都是些理财和借钱 APP 广告。

在手机 APP 商店输入“现金贷”字样,各种平台诱人的广告语铺天盖地。记者随便找到几款借款 APP,简单注册登录后发现,隐蔽收费名目繁多,高额利率远超法律红线。

一款名为“向钱贷”的小额贷款产品首次给出 3000 元的放款额度,借贷期限 1 个月的情况下,虽然年利率只有 36 元,但还要一次性收取管理费、账户管理费共 549 元。这样算下来,综合借贷年利率高达 234%。

而记者调查发现,为了规避我国法律借贷年利率 36%的有效红线,目前现金贷平台通常都采用这种隐蔽的方式加到借款人身上,比如手续费、快速信

审费、账户管理费等等名目。更受诟病的是现金贷平台收取的高额逾期滞纳金,一旦逾期,一笔 1000 元的借款,只要 50 天还款金额就要翻倍。

“各种现金贷平台有几千家,很多都是 P2P 平台转型而来的,因为这个行业挣钱,可以说是暴利。”一家现金贷平台内部人士向记者透露,现在这一行业的综合借款利率都很高,年化利率别说是 500%,甚至 1000%的都有。

行业监管仍存“灰色地带”

受困于高额利息和滞纳金,习惯于提前消费的学生群体因赌博或其他不良嗜好陷入以贷养贷的恶性循环,最终无法上岸的校园悲剧近两年也可谓一波未平,一波又起。

10 月 29 日,媒体报道安徽某高校院系学生会主席网络赌博输掉 130 多万元,曾向书店等 APP 借款,再次引发网友对于“校园贷”的声讨。

书店就是近期在纽交所上市引起轩然大波的前身为“趣分期”的金融科技子公司,主要业务就是校园贷,尽管书店已经在纽交所敲钟上市,但网上对其高利贷原罪质疑却一直沒有停止。

而记者注意到,现金贷业务带来的高额收益如今也吸引了越来越多的上市公司关注。包括万达、360、新浪等在内的多家上市公司近两年来通过自建、收购等方式切入网络小额信贷业务。

针对现金贷“野蛮式”生长,两年间,《互联网金融专项整治实施方案》《股权众筹风险专项整治工作实施方案》《网络借贷信息中介机构业务活动管理暂行办法》《网络借贷资金存管业务指引》《网络借贷信

息中介机构业务活动信息披露指引》等行业整顿、监管文件陆续出台。

但在“低门槛”的大行业环境下,近年来,有关网络借贷行业无牌照发放贷款、非法集资、超高利率、暴力催收、泄露用户隐私等行业乱象不断被披露。

在 10 月 28 日召开的“2017 中国互联网金融论坛”上,中国人民银行有关负责人表示,包括“现金贷”在内的所有金融业务都要纳入监管。

有专家直言,在国家明确整顿网络借贷行业以来,虽然行业环境整体有所好转,但超高利率依旧存在,借款资金用途管理有待进一步强化。最值得注意的是,放贷机构的杠杆率监管问题,贷款风险具有滞后效应,控制杠杆率能够有效防范不良爆发时才对从业机构的冲击,目前现金贷行业这一块还相对空白。

健康规范发展任重道远

对此,央行金融市场司司长纪志宏表示,下一步互联网金融专项整治按照实质重于形式的原则,落实“所有金融业务都要纳入监管,任何金融活动都要获取准入”的基本要求,建立互联网金融的行为监管体系、审慎监管体系和市场准入体系,实施穿透式监管。

事实上,早在今年 4 月,银监会发布《中国银监



会关于银行业风险防控工作的指导意见》中就提到:“做好‘现金贷’业务活动的清理整顿工作。网络借贷信息中介机构应依法合规开展业务,确保出借人资金来源合法,禁止欺诈、虚假宣传。严格执行最高人民法院关于民间借贷利率的有关规定,不得违法高利放贷及暴力催收。”

这也是银监会首次明确提出要对“现金贷”进行监管。此后不久,上海、北京、广州、深圳四地连续发文整顿“现金贷”业务。上海地方行业协会对会员单位涉及“现金贷”业务的情况进行摸底排查;北京监管部门下发“现金贷”排查方案;广州、深圳地方协会陆续下发通知,要求会员单位进行“现金贷”清查。

在日趋收紧的监管政策下,业内专家建议银监会等相关部门要尽快出台“现金贷”的监管细则,让更多的网贷企业了解“现金贷”的业务边界和法律底线,以及风控要求。各地方金融办也要提高网络小贷牌照的发放门槛,限制其发展的灰色地带。只有从中央到地方上下配合,进行全面监管,互联网金融行业“现金贷”业务才能走上健康规范化道路。