

为扩大高水平对外开放作出新的示范——“中国经济圆桌会”聚焦深化国家级经开区改革创新

建设国家级经济技术开发区是我国推进改革开放的重要举措。40多年来，国家级经开区坚持扩大开放，深化改革创新，为开放型经济新体制建设、区域协调发展和产业高质量发展作出了积极贡献。

2024年10月，习近平总书记对国家级经济技术开发区工作作出重要指示强调，紧紧围绕推进中国式现代化，不断激发创新活力和内生动力，积极参与构建新发展格局，以高水平对外开放促进深层次改革、高质量发展。

不久前，经国务院同意，商务部会同有关方面制定了《深化国家级经济技术开发区改革创新以高水平开放引领高质量发展工作方案》。新时代新征程，深化国家级经开区改革创新有何重大意义？国家级经开区在以高水平对外开放促进深层次改革、高质量发展中将发挥怎样的作用？

7月14日，新华社推出第十九期“中国经济圆桌会”大型全媒体访谈节目，邀请商务部外资司二级巡视员吉小枫，苏州工业园区党工委委员、管委会副主任沈磊，松下电器(中国)有限公司总裁赵炳弟，共话深化国家级经开区改革创新。

着眼“深化” 凸显“第一梯队”责任担当

当前，世界百年未有之大变局加速演进，国际经贸秩序正在遭受严重冲击，保护主义、单边主义愈演愈烈，外部环境不确定性不稳定性增加。

“国家级经开区是经济发展主阵地，也是重要的对外开放窗口，稳外贸稳外资‘第一梯队’责任担当更加凸显。”吉小枫说。

1984年，在借鉴经济特区成功经验的基础上，第一批国家级经开区从沿海开放城市起步。

40多年来，国家级经开区由东到西、由点到面，目前已有232家、遍布31个省(区、市)，坚守初心使命，持续推进高水平对外开放，促进深层次改革、高质量发展。

据介绍，目前国家级经开区内的外资企业超6万家，有进出口实绩的外资企业约9.9万家，2024年实际使用外资和进出口额均占全国约四分之一，实现地区生产总值16.9万亿元，区内各类经营主体超490万家，包括7.3万家规模以上工业企业和8.5万家高新技术企业。

吉小枫说，国家级经开区发展定位、体制机制等都到了需要调整完善和改革创新阶段。当前和今后一个时期，国家级经开区要在推动发展、扩大开放中承担更重要的责任、发挥更大作用。

《深化国家级经济技术开发区改革创新以高水平开放引领高质量发展工作方案》面向新形势新任务，从“因地制宜发展新质生产力”“提升开放型经济水平”“深化管理制度改革”“强化要素保障”等4方面部署16项政策措施。

工作方案明确，支持在有条件的国家级经开区布局重大产业科技创新平台；优先支持国家级经开区参加“投资中国”品牌活动；鼓励国家级经开区积极参与高质量共建“一带一路”八项行动；支持国家级经开区在国家政策框架内建立完善符合实际的绩效考核和激励机制……

“这些政策措施，既有完善与提升，也有夯实和深化，力争做到促改革、推开放、谋创新、接地气。”吉小枫说。

苏州工业园区设立于1994年，是中国和新加坡两国政府首个合作项目。商务部今年1月公布2024年国家级经济技术开发区综合发展水平考核评价结果，苏州工业园区连续第9年综合排名第一。

“我们正在对照16项政策措施逐条分解，逐条对标，找差距、找机遇，用好支持政策，针对园区情况出题目、写答案。”沈磊说。

进入中国市场47年，在北京、天津、上海、广州、青岛、临沂、苏州、杭州8个城市的国家级经开区有相应布点，松下电器(中国)有限公司已在华设立64家法人企业，2024财年销售收入近1000亿元人民币，约占松下集团全球业务的24.4%。

赵炳弟说，松下坚持在中国研发创新和本土化发展。工作方案支持布局重大产业科技创新平台、促进数字经济与实体经济深度融合等，有利于松下加速在人工智能、新能源、新材料等新兴行业布局和发展。

“国家级经开区的区位、产业链和政策优势对松下在华投资发展有着强大吸引力，今年松下在中国还会有新的增资扩产计划。”赵炳弟说。

释放活力 加快发展新质生产力

“打造安全稳固产业链供应链”等多项政策举措。

“国家级经开区产业集聚度高、制造业基础雄厚，具备因地制宜发展新质生产力的良好条件和基础。”吉小枫说。

加快传统产业转型升级，国家级经开区正在按下“快进键”。

大连长兴岛经开区大力推进石化产业绿色转型升级，区内企业恒力石化改造后每年可减少二氧化碳排放40万吨，并利用二氧化碳制造聚碳酸酯等产品；武汉经开区推动传统汽车产业向智能化、电动化转型……

国家级经开区规模以上工业企业数量约占全国的14%，正在积极运用新技术、新模式改造提升石化、机械、轻工、纺织、食品等传统产业。

“将大力支持国家级经开区开展重大技术改造升级和大规模设备更新，提升产业综合竞争力。”吉小枫说。

近年来，国家级经开区大力发展战略性新兴产业，经常是一个行业、在一家园区就形成千亿级产值规模的产业集群。

宜宾临港经开区建有180GWh全球单体最大动力电池生产基地，出货量占全国15%、全球11%；陕西航空经开区、航天经开区具备航空装备、航天动力、飞行器设计、卫星应用等完整产业链……

吉小枫说，将重点推动国家级经开区培育形成以生物医药、新能源新材料、航空航天、高端装备制造、人工智能等战略性新兴产业为主导的现代化产业体系。

“以超前视野，支持国家级经开区创建未来产业孵化器和先导区，加强未来产业计量体系和能力建设。”吉小枫说。

北京经开区招引、培育机器人产

业龙头企业，杭州经开区布局元宇宙、合成生物等产业，江宁经开区打造未来网络……眼下，国家级经开区瞄准科技前沿，加快谋划布局建设未来产业。

发展新质生产力，离不开外资企业的参与。“国家级经开区为包括松下在内的企业提供了优质的营商环境、有力的政策服务支持，以及开放创新的产业生态。”赵炳弟说。

苏州工业园区被赋予“继续扩大国际合作，努力打造开放创新的世界一流高科技园区”的重大使命。

沈磊表示，将发挥中新合作、自贸试验区、开放创新综合试验等功能平台叠加优势，探索构建高水平开放型经济新体制，坚持在全球范围汇聚配置资源特别是创新资源，在开放环境下自主创新，推动科技创新与产业创新进一步深度融合，加快建设开放创新的世界一流高科技园区。

持续探路 勇当改革开放排头兵

因改革开放而生，为改革开放而“试”，经改革开放而强。

一路走来，国家级经开区在制度创新、吸引外资、发展经济方面不断突破，成为引领改革开放的风向标。

工作方案提出，加大国家级经开区制度型开放力度，赋予更多改革开放先行先试功能；有序复制推广自由贸易试验区、服务业扩大开放综合试点示范探索形成的制度创新成果等。

“目前有超过30个自贸试验区片区位于国家级经开区内，经开区和自贸试验区联动发展，在要素流动、权益保护、市场秩序等多方面形成创新成果。一些国家级经开区主动对标CPTPP、DEPA等国际高水平经贸

规则，进一步提升制度型开放水平。”吉小枫说。

要素保障是国家级经开区产业发展的重要支撑。

通过单列用地指标、支持立体开发、适度增加混合产业用地等形式，提升土地利用效率，保障先进制造业重点项目等合理用地需求；支持通过产教融合试点、“双元制”教育等方式培养产业技能人才；允许各地区统筹用好地方政府专项债券等资金，支持国家级经开区建设……工作方案聚焦土地、人才、资金等要素保障，有针对性作出部署。

“工作方案还提出鼓励实施分布式发电市场化交易、支持完善企业碳

排放统计核算和产品碳足迹管理体系等先行先试举措，为绿色低碳发展提供有力保障。”吉小枫说。

抓好试点为改革探路。2024年，经国务院同意，商务部印发《支持苏州工业园区深化开放创新综合试验的若干措施》，提出14项具体举措。

“我们建立工作推进机制，全力以赴把试点红利转化为发展实绩，上海机场—苏州前置货站、生物制品分段生产试点等一批标志性改革成果陆续落地。”沈磊说，将紧盯标志性、引领性改革，加快建设具有世界聚合力的双向开放节点、具有重要影响力的区域科技创新高地。

“今天的中国，不只是制造大国，

更是消费大国和创新大国。这为包括松下在内的外资企业，提供了非常广阔的发展机遇。”赵炳弟说。

赵炳弟表示，深化国家级经开区改革创新一系列政策举措一定能为外资企业在华发展提供更高水平的政策平台，有助于外资企业继续加大研发投入，推出更多符合中国市场需求的产品和解决方案，同时加强和本土企业战略合作，构建更完善的产业生态，抓住中国市场更大的机遇。

“我们将继续鼓励国家级经开区大胆试、大胆闯，加快探索自主开放新路径，形成更多可复制推广的制度型开放创新成果，为扎实推进中国式现代化建设作出更大贡献。”吉小枫说。

找人工客服，为啥这么难

“打客服电话就像闯关，它只会重复说‘好的’，却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后，想解除租房缴纳电费关联的手机号，却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现，现在打客服电话，想找到人工客服非常难，接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及，但消费者未必“买账”，该如何破局？

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题，现在这些智能客服对老年人很不友好，电话里选项特别多，搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者，她近期想报修电视，致电企业客服，选项过于繁琐还找不到人帮忙，特别无助。

答非所问，找不到人工客服……不少消费者反映，一些在线和电话智能客服解决了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张给记者看她在淘宝上与客服

长达三四页的对话，问题和需求说得很清楚，却一直说“您当前的诉求是什么”之类的回复，更接不通人工客服。

“你有病吗！”小张气坏了，在表达了愤怒情绪后，人工客服才出来。

近日，记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现，这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上，记者输入近10次“转人工”一直未能接通；有的客服中心入口处设置隐蔽；有的客服电话需在强制听半分

钟开场白后，经多次选择才能进入人工通道，一旦按错，就得返回重听一遍并重选……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“智障AI客服”的经历，甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测，中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是，

消费者的满意度却持续走低：市场监管总局数据显示，2024年在电商售后服务领域，“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示：无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题，位列用户投诉前三；有30.98%用户反映，智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说，目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流，而智能客服机械式回复，可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说，尤其是老年人和特殊群体，对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟，需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示，现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”，企业往往忽视了用户体验的下降。

让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量，甚至变相回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利；人工客服“躲猫猫”等现象，侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方面权益。

“人工智能发展是大势所趋，智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题，而应互为辅助和补充。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示，购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域，智能客服效率更高；但遇到复杂问题场景，如心理疏导、售后纠纷等服务，更适合人工。

弥合技术创新与服务质量之间的温差，各地在积极探索。近期，辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接人的首批政务应用，市民拨打12345热线后，机器人可智能分拣工单，仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务，在医保政策等方面提供机器人解答服务，市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说，AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题，剩下20%转人工，既省成本又不降低服务体验。”平健说。

“企业应充分调研用户需求，持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长曾润喜建议，针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为，企业在严守安全底线的基础上，可适度拓宽智能客服的权限边界，积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示，消费者面对智能客服问题时，可留心保存通话录音、对话记录等证据；若与平台沟通无果，可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。