如何推动重庆线上线下服务业融合发展？

编者按 近日召开的全市推动服务业高质量发展大会指出，要加快发展以“三线”为导向的服务新业态新模式，培育线上业态、发展线上服务、推动线上管理，促进线上线下服务业融合发展。重庆该如何抢抓机遇，推动线上线下服务业融合发展？本报专访了中共四川省委党校经济学教研部主任许彦教授、西南大学经济管理学院博士生导师涂建军教授。

对话

□本报记者 侯金亮 实习生 朱涛

许彦 中共四川省委党校经济学教研部主任、教授

涂建军 西南大学经济管理学院博士生导师、教授

抢抓机遇 促进线上线下服务业融合发展

重庆日报：您认为，新形势下，重庆在促进线上线下服务业融合发展方面面临哪些机遇？

许彦：集中体现为三个方面：一是基础平台机遇。线上线下服务业对基础平台有较强的依赖性。当前，新基建已全面提速，特别是5G和大数据中心的建设，为企业打造人工智能应用服务平台、创新线上线下融合发展模式创造了条件。二是市场机遇。疫情期间，“宅经济”使新型消费模式得到了广泛认同，在线餐饮、在线医疗、在线教育等快速发展，极大地拓展了线上线下服务业发展的市场空间。三是政策机遇。近日国家发展改革委等部门出台的《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》等多个促进消费的重要文件，对服务业新业态新模式的发展既给予了政策支持，也确定了发展标准和规范。

涂建军：第一，中央和地方对线上线下服务业融合发展的高度重视，纷纷出台相关政策，为市场主体参与线上线下服务业融合发展提振了信心。第二，疫情带来的市场机遇：一方面后疫情时期线上消费市场逐渐扩大，社会对线上线下服务业融合发展的重要性形成了共识；同时，居家隔离培养了之前没有线上消费倾向人群的线上消费习惯，进一步稳固了已有线上消费人群的“消费粘性”；另一方面后疫情时期线上线下服务的供应市场扩大，疫情促使之前没有提供线上消费服务的商家、企业成为线上消费供应商，促进原有线上消费服务供应商创新服务方式和模式。第三，互联网相关技术的快速创新、突破，为促进线上线下服务业融合发展提供了技术支撑。

重庆日报：在线医疗、在线教育、在线商务、线上生活等线上服务展现出强大成长潜力，您认为该如何抓住这一机遇并进一步丰富服务内容？

许彦：一是从产品角度来讲，政府可以针对一些特殊场景，确定服务和产品，提供数据支撑，为企业创造发展平台和机会，提升企业线上服务的范围和能力；二是从服务模式来讲，企业应着力于线上线下服务的深度融合，把握两者相互补充、相互替代的节奏，以提升服务质量为准绳，充分发挥线上和线下服务的各自优势，提供更多差异化和个性化的选择，逐步扩大线上服务内容。三是从市场角度来看，应着力增加服务于农村的在线消费产品，特别是在线医疗、在线教育等方面。四是从内容设计来讲，应着力吸引高层次的专业人才，鼓励各服务业龙头企业、行业协会参与政府主导的相关标准制定工作，为丰富内容提供人才支撑和制度保障。

涂建军：首先，要利用大数据分析、虚拟现实、人工智能分析等技术手段，融合智能终端，对消费者的身体状况、生活习惯、饮食习惯等参数进行长期跟踪记录，提供预警服务、消费建议、个性化定制等“保姆式”关怀，这些商家需要以时间换空间，前期重点是增强消费信任、培养消费习惯，逐渐形成消费惯性。其次，要以技术创新推动服务创新。信息技术的革新会带来新一轮线上线下服务的井喷式发展，互联网企业不要只盯住提供“终端”产品，而应更多关注“前端”技术开发，要培育重庆本地的互联网技术研发企业，重视新技术研发，增加研发投入，聚集研发人才。

创新发展 着力塑造一批新服务品牌

重庆日报：政府和企业该如何探索线上服务新模式，更好地为消费者提供“见屏如面”的生活服务体验？

许彦：我认为最重要的是发挥市场和政府的双重作用。从发挥市场作用来看，应鼓励和支持更多、更优质的企业发展线上服务新模式，促进有序竞争，以提升在线服务质量。在资本市场上，应鼓励和支持建立多种形式的服务业新业态新模式发展风险投资基金或其他基金，通过奖励补贴、风险补偿等方式，引导资本投向线上服务，不断扩大多元化的服务主体规模。从发挥政府作用来看，既要坚持包容审慎的监管原则，又要营造良好的法治环境。针对线上服务新模式的不断发展，政府的监管方式和监管体系应不断调整、不断创新，实施分类细化管理，适应线上服务业发展的步伐。同时，政府应着力规范线上服务主体的行为，充分发挥行业协会、社会组织的作用，明确服务标准，提高服务的标准化水平。

涂建军：概括起来是拓宽线下体验途径，创新线下体验模式。拓宽线下体验途径就是要多渠道加大对线上服务的线下场景开发。一是实施线下体验场景进社区、进小区、进村落工程，打通线上服务向线下延伸的“最后一公里”，提高线下场景密度；二是创建一批线下场景体验场所，利用步行街、创客中心、博物馆、图书馆、学校等实体场所，丰富线下体验场景；三是利用公交、轻轨、高铁、飞机等交通工具，打造流动体验场景；四是要重视农村地区的线上线下融合发展问题，要针对农村人群年龄偏大、技术接受度偏低的现实情况，探索开发简单实用的工具和平台。

重庆日报：重庆该如何着力塑造一批新服务品牌，进一步提升“重庆服务”知名度、美誉度？

许彦：一是加大政策支持的力度。在财政支持、土地供给、人才引进等方面向服务业新业态新模式倾斜，引导服务企业采用新技术、发展新模式、培养新人才，夯实新服务业的发展基础。二是培育和发展一批服务业新业态新模式的领军企业和创新企业。以打造高质量服务业为契机，支持一批高水平的创新主体与服务业企业深度合作，大力建设一批重点项目，应用新技术、创新新模式，打造新服务业企业集群。三是建立服务业新业态新模式集聚区和示范区，吸引新业态新模式项目集聚、企业集聚，进一步整合产业链、供应链和服务链。四是发挥重庆内陆开放的平台优势，整合国内外优质资源，提升跨境电子商务的服务水平，打造一批具有国际影响力的重庆服务品牌。

涂建军：第一，对内对外同时施力，两手都要硬。既要培育重庆人身边的本地企业，也要打造面向全国乃至全球的知名企业。第二，要充分利用重庆在大数据、云计算、智能终端等产业方面的“硬”优势，挖掘这些产业的“软”服务潜能，实现第二产业向第三产业、第四产业的产业链传递。比如大数据产业，不仅要发展大数据存储产业，还要提供大数据衍生品服务（就如同金融衍生品一样），通过定制服务、差异化服务、分布式服务等方式，降低大数据产品的价格。

融合联动 推动成渝地区服务业转型升级

重庆日报：在线上线下服务业融合发展方面，重庆该如何进一步发挥优势，突出特色？

许彦：可以考虑在以下几方面进一步提升优势：一是立足于全球市场促进线上线下服务业融合发展。重庆内陆开放高地正在加快建设，其交通枢纽、物流枢纽、门户枢纽建设已具规模，应立足于全球化的视角，着力于融合资源，特别是依托国际贸易的发展来拓展线上线下服务的内容和空间。二是充分发挥金融和物流优势，不断提升线上线下服务的专业性、安全性、便捷性，形成专业化服务的品牌优势。三是依托软件、信息产业发展的优势，重新布局创新链、价值链，集中优势资源突破核心技术，打造重庆服务的技术优势。

涂建军：第一，要利用中欧班列（渝新欧），实现国内消费者“买全球”，特别是中亚、俄罗斯、西亚等国家和地区的商品，对中国消费者来说是“神秘”“新鲜”的，应逐步让中国消费者体验到这些国家的商品；第二，要深度挖掘重庆旅游资源的丰富潜能，提高外地游客来渝的线下体验感受；第三，应加大重庆产品和服务的线下体验场景的多样化开发，不仅要重视本土线下体验场景的开发，而且可以逐步布局渝外线下场景。

重庆日报：在成渝两地共同推进线上线下服务业融合发展方面，您有何建议？

许彦：一是应合力构建线上线下服务业发展的基础性平台。平台建设应统筹施策，要防止资源浪费、避免重复建设。成渝两城要合力打造数字资源中心，并与其他地区共同搭建共享平台，为新服务业提供内容更为充分、使用更为便捷的数据基础。二是应合力打造供应链和服务链。推进成渝地区服务业新业态新模式与其他产业的协同发展进程，要以成渝两城为中心，围绕共建供应链和服务链，开展创新合作，实现线上线下融合联动，推动成渝地区服务业转型升级。三是形成统一的监管体制和产业发展标准。成渝地区各级政府应通力合作，形成相对统一的监管体系和监管方式，建立统一的线上线下服务业融合发展的行业标准，为服务业新业态新模式的发展提供制度保障。

涂建军：第一，要提高两地物流效率，不仅要实现成都市区和重庆主城区域快递当天送达，而且也要实现成渝两地县城、乡镇1-2天送达。第二，要共建面向“一带一路”和长江经济带的物流分拨中心、物资集散中心、转运中心，分为三个层面：一是面向西南地区和西部地区；二是面向南亚、东南亚地区；三是面向中亚、西亚、欧洲。第三，要共同打造成渝品牌，既要打造“巴蜀”这样的共同大品牌，也要打造诸如“遂潼”“永泸”“津泸”这样的区域联合品牌。同时，也要依靠两地共有的优势产品，打造享誉全国甚至世界的产品品牌，比如“巴蜀”火锅、“潼南-安岳”柠檬等。

加快建设成渝两地『大数据走廊』

唱好“双城记” 建好“经济圈” 论坛

□赵洪生

不久前召开的全市推动成渝地区双城经济圈建设动员大会强调，建设科技创新中心，就要以推进大数据智能化创新为引领，集聚创新要素、优化创新生态，让创新成为高质量发展的强大动能。抓住用好推动成渝地区双城经济圈建设这一重大战略机遇，加快建设成渝两地“大数据走廊”，为唱好“双城记”、建好“经济圈”提供智慧支撑，既是落实中央重要要求的具体行动，也是未来区域经济发展的重大项目和现实选择。

建设“大数据走廊”面临的机遇

今天，大数据开启了信息化第三次浪潮。加快建设成渝两地“大数据走廊”正处在重要发展机遇期，主要面临两大机遇：一是两大国家战略的叠加机遇。推动成渝地区双城经济圈建设，把成渝地区建设成为具有全国影响力的重要经济中心、科技创新中心、改革开放新高地、高品质生活宜居地，这既是党中央对成渝地区寄予的厚望，也为成渝地区的发展带来更多的政策利好、项目利好，是建设好“大数据走廊”的重大战略机遇。成渝地区处于西部大开发的重要位置，中央《关于新时代推进西部大开发形成新格局的指导意见》的全面贯彻落实，也为“大数据走廊”建设提供了有力的政策支撑。这两大国家战略的有力实施，为“大数据走廊”建设带来叠加机遇。二是成渝地区大数据产业的基础机遇。近几年来，成都和重庆深入推进创新驱动，不断推动大数据产业发展。天府新区、两江新区分别集聚了大批大数据智能化相关企业，加之分布于相关区县的国家高新区的助力，两地正在大力打造的科学城、协同创新区等为“大数据走廊”建设奠定了良好的产业基础。

建设“大数据走廊”的路径思考

立足成渝地区、服务西部大开发、面向全国，是“大数据走廊”建设的出发点和追求目标。这一建设将包括但不限于成渝地区的党政机关、企事业单位、社会组织和公民个人所依法收集、掌握的大数据放置于“大数据走廊”内，供有关单位、个人合法地研究、开发、使用的一种技术安排。“大数据走廊”犹如架设于成渝地区的信息高速公路，能够为有需要通行于该高速公路的使用者提供便利、便捷的出入和通勤服务。要发挥好“大数据走廊”的重要作用，实现经济效益、社会效益的多重目标，才能唱好“双城记”、建好“经济圈”。

顶层设计定标准，设施建设打基础。加强顶层设计和统筹协调是成渝地区双城经济圈建设这项系统工程的应有之义。“大数据走廊”的建设，同样必须加强顶层设计，在更高层面先行明确和规范“大数据走廊”建设的法律依据、设计架构、技术规范、操作流程和收集、研发、使用大数据的基本条件与要求，让大数据在一个标准框架内有序、有效流动。在统一的技术标准下，加快各门户网站的硬件设施建设，加快推进应用系统研发与建设，真正使所有数据能够顺畅出入“大数据走廊”，并且高效地实现互联互通。在此基础上，切实加快核心平台建设，特别是对大数据的挖掘、整理及推广运用的核心平台建设，打牢“大数据走廊”的基础。

人才培育强支撑，深度挖掘展价值。经济和科技的发展，人才是最根本、最关键的因素。要让大数据的经济价值得以充分发挥，必须有一大批适应未来大数据发展的各类专门人才的智力支撑。在充分发挥好现有大数据人才作用的基础上，加快人才培养。建立并发挥好“大数据产业人才联盟”的作用，积极开展学术交流、科学研究、人才互聘和继续教育。同时，要加快构建政府宏观调控、市场公平竞争、单位自主用人、个人自主择业、人力资源服务机构诚信服务的人才流动配置新格局，努力形成人尽其才、才尽其用的良好局面，让大数据各类人才的创造活力竞相迸发、聪明才智充分涌流。大数据的一个特征是具有较低价值密度，但因其体量巨大、类型繁多，已成为国家基础性战略资源。通过使用云计算技术使其计算成本大幅度降低，同样的统计学算法和概率算法在输入数据爆发性增加后，其输出值的精确度无限接近于真实情况，大幅度减小了原来基于小规模数据得出结果的误差，从而使大数据的经济价值得到充分彰显。

产业发展强经济，理顺体制彰合力。基于大数据产业的数据资产化、产业技术的高创新性、产业决策智能化和产业服务个性化特点，围绕大数据内生型价值模式、外生型价值模式、寄生型价值模式、产品型价值模式和云计算服务价值模式做文章，积极发展大数据产业，让“大数据走廊”发挥出独特的经济和社会效益，做大做强成渝地区大数据产业。深化拓展机构改革成果，充分发挥各职能部门大数据发展的规划、建设、管理、监督、运用等作用，切实加强统筹协调，做到统一谋划、一体部署、相互协作、共同实施，共同形成推进“大数据走廊”建设的强大合力。

公共服务共建设，便民利民得民心。以人民为中心的发展思想是我们一切工作的出发点和落脚点。建设“大数据走廊”的最终目的就是要努力改变成渝地区现有条件下的教育、医疗、健康、社会治理等公共服务发展不平衡的现状，尽快补齐短板，最大程度地发挥各自优势，为成渝地区的群众和市场主体提供更多、更优质、更加均等化和更方便快捷的公共服务，增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，将成渝地区双城经济圈真正建设成为高品质生活宜居地。

（作者单位：永川区人大常委会）

复课之际 要为大学生戴好“心理口罩”

热点观察

□余冠军

当前，我国疫情防控向好态势进一步巩固，统筹推进疫情防控和教育事业发展便成为高校开学复课后的重要任务。全国数千万大学生将陆续返回校园，面临从“宅”家生活到集体生活过渡、从线上学习到线下学习过渡的诸多适应性问题，以及来自学业、就业、感情和家庭的诸多压力，使得一些学生在“外防输入、内防反弹”的疫情防控形势下反映出心理困惑和心理焦虑问题。大力加强心理健康服务，帮助学生实现心理“免疫”，培育自尊自信、理性平和、积极向上的心态，促进身心健康发展，应着力在以下几个方面下功夫。

科普心理知识，在助力学生心理成长上下功夫。战胜疫情的过程，也是学生从面临心理冲击、心理恐惧到自我调适、逐步适应并最终实现心理成长的过程。当人们经历这场疫情防控斗争的考验，也可能获得“心理抗体”，为将来应对各种挑战锻炼出更加强大的力量。高校应加强心理健康知识的传播和普及，充分挖掘学生心理潜能，以更加积极的态度引导学生直面困难挑战，发展出更高的适应水平、心理功能和生命意识，培养积极心理品质，促进身心和谐发展。应充分发挥课堂主渠道作用，通过开展线上线下心理课程，让学生掌握心理困惑、异常心理、情绪管理、压力管理、挫折应对的知识，培养学生自我认知和自我调节能力。应针对疫情防控下的学生群体心理现状，组织专家精心编写心理指导手册、录制心理专题微课、撰写心理文章，通过广播、电视、校刊、校报、橱窗和网络媒体平台向学生传播心理科学知识、心理调适方法和技巧，积极提供社会支持。应开展好“5·25心理健康教育月”和朋辈支持相关活动，充分发挥学生群体的主观能动性，引导学生自我教育、自助互助并最终实现自我成长。

精准有效施策，在构建学生心理安全防护网上下功夫。人们在面临困难和挫折时，往往表现出情绪波动、激亢或消极、焦虑等心理问题。坚持预防为主，对学生潜在心理危机早发现，严防心理隐患，充分发挥心理健康网络预警作用，对抓好学生心理安全防护极为重要。高校应在开学复课后，科学运用心理量表做好心理普测，建立个体心理档案，对不同学段、不同专业、不同对象提供分类指导，规范处理、科学运用各种测量结果。应强化分类引导，及时掌握学生心理状态，特别是对个人或家庭面临疫情影响的学生进行重点关注，了解他们的身心状况，采用科学举措及时化解潜在危机。应做好关心帮扶，对有生活、学业、就业、感情和家庭困扰的学生进行重点关照，提供必要的困难补助、生活关怀和心理支持，防止在疫情影响下加剧心理压力。应强化家校共育，主动加强与学生家长沟通，引导家长树立正确理念，了解学生思想状况，以健康和谐的家庭环境影响学生，提升育人实效。

抓好心理干预，在化解学生心理危机上下功夫。一般而言，高校辅导员、班主任的日常工作，以及心理健康普测的结果，能够发现学生的心理隐患。有针对性地开展个体心理危机排查，及时加强心理疏导，有利于及时化解心理问题，预防和减少严重危机个案。这就要求我们不断优化心理咨询服务，健全心理咨询的值班、预约、转介和重点反馈制度，通过个体咨询、电话咨询、网络咨询、邮件咨询等形式，向学生提供经常、及时、有效的心理健康指导与咨询服务。应健全心理危机预防和快速反应机制，建立学校、院系、班级、宿舍“四级”预警防控体系，完善心理危机干预工作预案，做好跟踪服务，注重做好疫情防控期间心理危机干预。应建立心理危机转介诊疗机制，畅通从学校心理健康教育与咨询机构到校医院、精神卫生专业机构的心理危机转介绿色通道，及时转介疑似患有严重心理问题的学生到专业机构接受诊断和治疗，确保人身安全。

健全工作格局，在提升学生心理健康教育能力上下功夫。心理健康教育是一项系统性工程，高校应加强统一领导和统筹规划，形成强大合力，不断提升能力水平。应将心理健康教育纳入学校改革发展整体规划，纳入人才培养体系、思想政治工作体系和督导评估指标体系，明确校内牵头职能部门、分工协作部门和二级院系职能职责，构建学校统筹、分工负责、分级管理、专业引导的协调机制。应将心理健康教育专业教师队伍建设纳入学校教师队伍建设整体工作，加强选拔、配备、管理和培养，抓好心理健康专业教师职业发展和定期督导工作。应加强辅导员、班主任的心理专业培训，帮助他们掌握心理健康状况鉴别、心理健康咨询和心理健康辅导专业知识，鼓励其加入心理健康教育与咨询兼职队伍。应加强学生心理骨干队伍和学生心理社团建设，充分发挥学生在心理健康教育工作中的主体作用。应加强疫情防控期间心理教育工作的科学研究，针对学生在特殊时期的心理反应、服务方式和应对策略进行专项调查，形成科学报告，指导心理支持服务。

（作者单位：重庆市教育委员会）