

“转人工客服”，少打弯弯绕！

新华时评

新华社记者 周圆

与智能客服沟通答非所问，“鸡同鸭讲”；转人工需要层层点击、重重闯关；经历弯弯绕后，抵达人工客服，

提示还需再排队……沟通效率降低，消费体验糟糕。智能客服本是为了解决问题，可如今常常成为问题本身。

今年“五一”假期，上海市市场监管局公布假期投诉举报系统受理情况，涉及经营者售后服务品质及消费履约等方面问题的假日消费投诉占比超五成，其中就包括平台客服不畅、人工客服电话无法接通等问题。市场监管总局此前发布的数据显示，在电商售后服务领域，“智能客服”受诟病，

2024年相关投诉同比增长56.3%。

提高咨询和接诉效率是提升消费体验的重要一环。中办、国办日前印发《提振消费专项行动方案》，提出以优化消费环境增强消费意愿，针对性解决制约消费的突出矛盾问题。这就要求企业商家秉持以消费者为中心的服务理念，标本兼治解决“转人工”难问题，把用心服务客户落到实处，而不是给客户添堵，更不能用所谓的“智能客服”糊弄客户。

(下转05版)

01

全省社会治安综合治理中心规范化建设现场推进会在蚌召开

覃卫国出席

本报讯(融媒体记者 吴媛媛)5月6日，全省社会治安综合治理中心规范化建设现场推进会在我市召开。副省长、省委政法委副书记、省公安厅厅长覃卫国出席并讲话，市委常委、秘书长、政法委书记郭家满陪同。

会议强调，要深化思想认识，深入贯彻习近平总书记重要指示精神和党中央决策部署，认真落实中央政法委和省委工作要求，加快推进综治中心规范化建设。要全面总结成绩，坚定推进综治中心规范化建设的信心决心，做到群众各类诉求“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”，有效提升基层预防化解矛盾风险的能力水平。

会议明确全省推进综治中心

规范化建设的目标，要求要坚持靶向发力，精准落实综治中心规范化建设部署要求，努力实现场所设置、部门入驻、运行机制、督办落实、信息化建设五个方面规范化，让人民群众化解矛盾纠纷“最多跑一地”。要聚力加压奋进，确保如期完成综治中心规范化建设任务，加强组织领导、部门联动、宣传推介，推动各部门应驻尽驻、能驻多驻，规范运行、依法履职、形成合力，为美好安徽建设提供坚强保障。

会议期间，与会人员来到蚌山区综治中心、固镇县综治中心、仲兴镇综治中心现场观摩；省信访联席办、蚌埠市等省直单位和地市作交流发言。

市政协举行深入贯彻中央八项规定精神学习教育专题辅导报告会

杨森主持

本报讯(融媒体记者 李景)5月7日上午，市政协举行深入贯彻中央八项规定精神学习教育专题辅导报告会。市政协主席杨森主持，市政协副主席席昭节、荀异然、宋静、陈春霞，市一级巡视员刘自力，市政协秘书长唐广廷出席。

会议传达学习了省委、市委中央八项规定精神学习教育专题会议精神和《违反中央八项规定精神典型案例》，邀请市纪委监委党风政风监督室主任陈彬作专题辅导。陈彬围绕“深学细悟习近平总书记关于加强党的作风建设的论述，深入贯彻中央八项规定精神”主题，深入解读了习近平总书记关于加强党的作风建设的重要论述，围绕准确把握中央八项规定精神的核心要义和实践要求、将作风建设持续引向深入等进行了系统辅导。与会同志一致认为，报告主题鲜明、案例翔实，是一堂权威、精彩的政治理论课、警示教育课、实践指导课，为进一步深化思想认识、

理清工作思路、加强作风建设提供了有力指导。

杨森在讲话中指出，要在深学细悟中夯实理论根基，从深刻领悟“两个确立”的决定性意义、坚决做到“两个维护”的政治高度，推动“铁规矩”入脑入心，抓好年轻干部的学习教育，把落实中央八项规定精神化作自觉行动。要在刀刃向内中剖析问题根源，结合政协工作实际，进行全面查摆，找准作风问题症结，开展深入剖析，真正做到见人见事见思想。要在久久为功中涵养新风正气，发挥好专委会“三个一”、界别活动基层联系点、委员工作室、提案征集、社情民意信息报送等工作载体，走好群众路线，积极担当作为。要坚持“当下改”和“长久立”相结合，健全作风建设常态化长效化制度机制，切实强化统筹落实，不断改进调研之风、精简文风会风、厉行勤俭之风、务实为民之风，以学习教育的新成效推动政协工作取得新发展。

黄晓武在高新区调研时强调

持续优化开放创新生态 塑造发展新动能新优势

本报讯(融媒体记者 李扬)5月7日上午，市委书记黄晓武到蚌埠高新区调研。市领导郭家满、葛锐参加。

蚌埠综合保税区是我市开放型经济的重要平台，目前正加快建设推进。黄晓武在调研中详细察看建设进展情况，强调要围绕“一年封关运行”目标，充分借鉴先进地区经验，紧盯时间节点，对照验收标准，抓紧抓细抓实综保区建设运营各项工作，确

保顺利通过验收、早日封关运行，为稳外贸、引外资、促增长，推动形成对外开放新格局提供平台支撑。

蚌埠日月仪器研究所有限是一家专精特新“小巨人”企业，黄晓武走进企业实验室和生产车间，细致了解企业研发、生产情况，鼓励企业发挥研发优势，不断丰富产品应用领域，进一步拓宽销售渠道、扩大产能规模，实现做大做强。蚌埠广鼎科技集团有限公司是我市人工智能发展

的新锐力量，黄晓武与企业负责人深入交流，详细了解创新研发、技术应用等情况，要求高新区和相关部门做好服务保障，切实帮助企业破解“成长的烦恼”，同时要立足蚌埠产业基础，进一步加大“双招双引”力度，着力完善创新生态、打造产业联盟，更好拥抱人工智能时代，塑造发展新动能新优势。在皖酒集团调研时，黄晓武鼓励企业解放思想、放开手脚，优化产品结构，做好宣传营销，加快上

市步伐，增强内生动力，进一步提升“皖酒”在省内外的品牌影响力和市场占有率。

当天上午，黄晓武还来到泽淮餐饮管理有限公司，现场调研食品安全工作，强调要以“时时放心不下”的责任感抓好食品安全，完善食品安全责任体系，健全风险防控制度机制，切实做到源头严防、过程严管、风险严控、违法严惩，坚决守护好人民群众“舌尖上的安全”。

完善功能布局上下功夫，把好事办好、实事办实，持续提升城市功能品质活力。

在东海大道和朝阳路交叉口、龙子湖区珠城路、淮上区永康街，马军调研了口袋公园建设及拆墙透绿工作开展情况，要求进一步完善设计方案，以“绣花”功夫提升城市治理精细化水平，因地制宜、“一墙一策”，确保建一块成一块，以“小切口”推动城市品质“大提升”。在双墩路下穿工程建设现场，马军听取施工单位安全生产责任制落实、工程建设进展等情况汇报，他说，淮上区要聚焦北岸新中心的功能定位，在保证质量和安全的前提下，加快工程进度，让群众出行更便利、更舒心。

及工人文化宫周边景观建设项目、老火车站拆迁工程暨解放路下穿工程项目现场，马军现场办公解决难点堵点问题，要求树牢“一盘棋”思想，压实责任、能快则快，在优化城市形态、

压实责任加快重点工程进度 不断提升城市功能品质活力

马军调研拆墙透绿和城市更新工作

本报讯(融媒体记者 杨露露)5月7日上午，市长马军到蚌山区、龙子湖区和淮上区，调研拆墙透绿和城市更新工作。市领导张铭、宋健，市政府秘书长刘宗文参加。

马军先后来到水游城、世贸广场等项目现场实地察看推进情况，要求坚持市场化、法治化思维，全力化解项目遗留问题，确保按时间节点完成各项建设任务。在南山公园东入口



蚌埠凌空科技有限公司：

科技领航 “凌空”而行

蚌埠融媒体记者 李景 文/图



图为蚌埠凌空科技有限公司厂房。

当火箭直冲天际，巨大的火苗喷射而出，不断标记着人类通往宇宙的探索足迹。

生活中常见的金属铁在六七百摄氏度时就会变得“软塌塌”，而当火箭与大气剧烈摩擦，会产生强烈的气动热，温度可达几千摄氏度。那么火箭是如何耐高温的呢？

蚌埠凌空科技有限公司的一款拳头产品给出了解答。

“这是一款我们自研的改性低密度石英酚醛，与传统常见的酚醛材料相比，它的密度只有传统的三分之一到四分之一，导热率只有传统的五分之一到六分之一，在极大地降低了密度和导热率的同时，它的耐温仍然能达到2100摄氏度。”蚌埠凌空科技有限公司副总经理谢悦指着一小瓶淡黄色晶体颗粒说，该产品已突破高超音速飞行器防热技术瓶颈，能制成各类飞行器的锥段、柱段防热层、翼舱防热层、其他异型防热层等，具有轻质、极低导热率、耐烧蚀、一体净尺寸成型等优点。

蚌埠凌空科技有限公司是一家致力于提供火箭及高速飞行器设计的全链条服务的高新技术企业。自2021年9月在蚌埠设立以来，始终专注于高速飞行技术的研究与开发，凭借其卓越的技术实力和创新能力，在航天科技

领域树立了新的标准。目前，公司的主营业务包括防热设计与产品制造、结构设计与复合材料生产、电气设计与产品制造以及热力试验等多个领域，总投资额已超过6500万元人民币。

凭借着产品的独特优势和稳定性，蚌埠凌空科技有限公司交出了一份优异的“飞天”成绩单。迄今为止，蚌埠凌空科技已成功完成99次火箭发射任务，其中70余次使用了公司配套生产的部件。其主打的低密度石

英酚醛材料被视为高超音速飞行器外防热领域唯一可选择的解决方案，为我国空天装备研发提供了重要技术支撑。

“选择落户蚌埠，正是看中了这里优越的地理位置和雄厚的产业基础，不断壮大的产业链更加坚定了我们发展的信心。”蚌埠凌空科技有限公司生产总监陈石林说，蚌埠商业航天产业土壤日渐丰厚，中国·蚌埠商业航天产业园内，由政府代建的厂房正在加紧

装修，预计下半年企业即可入驻，为企业进一步扩大产能奠定了基础。

立足蚌埠、放眼全国，企业聚力培育新质生产力，2024年全年产值达4500万元，预计今年这一数字将达到9000万元。陈石林表示，企业将加强与科研机构、高校、企业等紧密合作，重点发展智能控制系统、物联网技术、大数据分析等前沿领域，推动技术创新和产品升级，为航天事业的进步提供源源不断的技术支持。