

陈绍清：视死如归的县苏维埃政府主席



时，陈绍清与杨兆林、李碧清、张浩儿等18名战士，越墙进城，卡死敌哨，冲进敌营，夺得长短枪14支，跳墙出城时，腿摔伤致残。此后，他以做小买卖为掩护，在桑植边境，做红军和苏区地方政府联络工作。

1934年11月下旬，红二、六军团发动湘西攻势，再克桑植县城。12月，桑植县举行第五次工农兵代表会议，选举桑植县革命委员会（即桑植县第五届苏维埃政府），陈绍清当选县苏维埃政府主席。此后，以陈绍清为主席的县苏维埃政府积极开展以土地革命为中心内容的战争动员、政权建设、经济建设等工作。

陈绍清任职期间，恪尽职守，剿匪除弊，整顿治安。桑植县城东10多里三百墩，是桑植过往大庸（今永定区）要道，土匪常于此拦路抢劫。陈绍清率10多名便衣战士，乔装贩盐挑夫行至此地时，丛林

中跳出20个手持火铳、梭镖的土匪劫劫，商客丢下买路钱，战士们假装卸担，趁其不备时突然拔枪擒贼。陈绍清首先撂倒2个，其他匪众束手被擒。自此，老百姓称陈主席为民众除害保安。

1935年2月，据举报，洪家关区赤卫队多为国民党政权人员改编组建，他们恶习不改，横行乡里，不听调遣。陈绍清亲率数十名战士前往，果断采取措施，重建赤卫队。7月，陈绍清率部返回县城，途中与股匪遭遇，腿部负伤。伤愈后，转入县独立团。

红二、六军团长征出发前，桑植独立团大部编入红军主力，留一部分人员组成游击队。陈绍清因腿负伤没有随军长征，任游击队队长，活动在龙潭坪、凉水口、沙塔坪、县城等地，继续坚持武装斗争。

12月中旬的一天，陈绍清带领70多

名游击队员及部分赤卫队员，从桑植县城出发，计划经龙潭坪到桑植边界开展游击战争。当队伍行至凉水口车家嘴时，遭到国民党团防周燮卿部的伏击，陈绍清再次负伤，转移到廖家村的猫子溪养伤。桑植县铲共大队长探知陈绍清的下落，陈绍清被捕，随即被押到南岔廖家溶麻场院子进行审讯。敌人要陈绍清招供游击队及随红军长征等情况，陈绍清断然拒绝。敌人将他吊在梁上严刑拷打，又用铁钉将其肉体钉在板子上，陈绍清始终坚贞不屈，视死如归。敌人无奈，只得又将陈绍清抬到县城，反复动用各种酷刑，仍没有从陈绍清嘴里得到任何想要的东西。

1936年1月18日，暴徒将陈绍清押到桑植县城操场坪残忍地杀害，陈绍清烈士就义时年仅28岁。

（中共张家界市委党史研究室 供稿）

1935年春，桑植苏区建成16个区、51个乡苏维埃政府，涉及区域占全县总面积的85%以上。桑植县苏维埃政权建设为整个湘鄂川黔革命根据地的发展壮大作出重要贡献。当时的桑植县苏维埃政府主席就是陈绍清。

陈绍清，1908年出生桑植县南岔乡一塾师之家。他幼承家教，知书达理。1925年毕业于县高等小学堂。1929年5月，贺龙率红四军创建湘鄂边革命根据地，活动在桑植边界，陈绍清和伙伴在鹤峰走马坪参加工农红军。随即，红四军先头部队向桑植进发，摸黑逼近县城

朋友圈式创业 释放创新合动力

新华社记者 盖博铭

2018年全国双创周期间，在北京举办的活动中，中钢天源科技项目对接会、沃尔玛创新平台路演、英特尔创新工作坊等均包含大企业与创业团队沟通交流环节。

创业团队在专业领域独树一帜，拥有一招鲜。大企业市场资源丰富、经营平台成熟。大企业联手创新团队的朋友圈式创业成为双创新模式。这种模式不仅让大小企业优势互补，也能促成初创团队之间的合作。朋友圈式创业正释放创新合动力。

创业团队战斗力不同凡响

10日，中钢集团安徽天源科技股份有限公司董事长王文军等公司高管来到中关村创业大街，与若干创业团队面对面，共同回答一个问题：无线充电领域如何创新？

据介绍，中钢天源是中国中钢股份有限公司控股的上市公司，近年来重点发展磁性材料，并希望由此延伸到无线充电领域。

针对该企业提出的3项创新需求，对接活动定制化匹配了126个关联项目，访谈拜访电话约350个，最终优选出与需求最契合的8家创新项目参与此次对接会。

无线充电是个新领域，公司最薄弱的就是原始创新，缺少创新技术和方法。王文军表示。

参与对接的创业团队有擅长基础技术研究的高校专家学者，也有擅长无线充电场景创新的创业团队，还有擅长商业渠道推广的中小企业。

王文军说，大企业的研究方式和思路有时比较固化，对新的技术进展、新的市场机遇没有中小企业了解得透彻、深入，和创业团队的结合能够更好地运用社会资源，实现双赢。

在2018中关村创新创业季沃尔玛活动专场中，杭州多协信息技术有限公司创始人黄振团队为沃尔玛设计了全程冷链实时监控方案，用手机APP便可以实时监控所购买食物的温度。

黄振说，大公司往往同时开展上百个项目，在很多细节问题上难有人力和精力去立项，创业团队可在某一专项领域提供全天候响应服务。

创业团队从战略层面考虑与大公司合作，不会只考虑收益。黄振说，大企业和创业团队的供与需有极强的契合度。

大企业资源整合能力强

《大企业开放创新报告（京沪深）》显示，2015年后，大企业对建设开放创新平台和资本布局两种方式使用率显著提升。2015年至2017年平均每年大企业在京沪深进行开放创新布局的频次达到158次，这一数字是2000年至2014年平均的20.43倍。

在国内，消费者购物方式正在转变，供应链呈现全球化态势，对食品安全提出了新挑战。沃尔玛食品安全协作中心高级总监华智伟表示，需要通过创新来迎接挑战，同时发挥合作精神，创造一个创新的社区，共同解决问题。

创业团队创新力强，且能够快速将创意付诸实践，形成完整解决方案。大企业也在帮助创业团队验证他们的点子。华智伟说，公司与创业团队信息共享，一同找到企业痛点，并明确解决要点。

黄振说：作为小团队，我们还是希望众人拾柴火焰高。我们技术研发实力强，能够沉下心来研发，但在资金、市场等领域希望得到大企业的支持。

大企业与创业团队不仅仅在合作，也在互相学习。沃尔玛全球公司有关负责人认为，沃尔玛刚进入中国时是将美国的管理经验带到中国，如今沃尔玛也在将中国经验带到全世界。

朋友圈式创业使1+1大于2

项斌是浙江农林大学本科二年级学生，主修计算机专业。双创周期间，他也来到北京，代表团队和大企业谈合作。

对于学生创业团队来讲，能够走出校门，将自己的所学所得拿到市场上晒一晒，这本身就是二次学习的过程。项斌说。

学生、初创团队、中小企业、大企业创业者们共同寻找朋友圈，使得技术有出口，释放更大的创新活力。

据介绍，一系列活动结束后，大企业和创业团队还将就合作模式与合作内容等方面进行持续沟通。以中钢天源为例，10月30日项目方将提交最终方案，尽最大努力促成合作。

英特尔创新加速器成立至今共加速创新创业项目2000多个。人工智能AR眼镜、可自主乘坐电梯的服务机器人、可定向传播声音的超音束科技产品相继诞生。

中关村创业大街科技服务有限公司总经理聂丽霞认为，大企业和创业团队的需求和供给可以有效对接，最终形成适合双方的解决方案，且这种合作模式具有可复制性、可推广性，可以真正形成创新技术和传统产业落地的新模式。

（参与采写：王潇蒙）新华社北京10月13日电



10月13日，参加“益起爱河”水资源保护公益活动的一对父子在重庆嘉陵江边清理垃圾。

当日，“益起爱河”水资源保护公益活动在重庆正式启动。活动旨在通过河道清理、城市水源工程探访、湿地保护区调研等行动，号召更多社会人士投身于水资源生态保护工作。

新华社记者 王全超 摄

打不通、无人理、忽悠购物客服电话为啥这么多槽点？

新华社 新华视点 记者 杰文津 魏董华 赖星

转接人工服务总是坐席正忙请等待；语音客服选项极多却总答非所问；一个售后小问题辗转数月无人理会；反映产品缺陷却被忽悠购物……近来，一些企业电话客服遭到消费者越来越强烈的吐槽。

新华视点记者调查发现，作为售后服务重要环节，一些企业的客服电话不但没有实现与消费者有效沟通，反成为引爆矛盾的导火索。

客服电话“甩锅”套路多。当前，消费者对商家售后服务投诉数量呈明显上升态势。据中消协提供的2017年全国消协组织受理投诉情况，服务类投诉量首次上升到总投诉量50%以上，销售服务类投诉量位居第二，而客服电话的投诉占很高比例。

记者调查发现，消费者吐槽的客服“甩锅”套路主要包括：

人工客服电话难觅踪影。消费者李辉是某知名互联网公司一款游戏的玩家，为咨询游戏过程中遇到的一个服务问题，他需要找人工客服。谁知耗费九牛二虎之力，才在内容繁多的网页边缘位置找到“藏”在其中的人工客服电话，拨打30多分钟才接通。

虽然态度礼貌但根本不解决实际问题。成都消费者小取使用“快狗打车”软件找人搬家，却遭到搬家人员的骚扰。她联系客服人员寻求解决，客服虽反复称会尽快与相关人员沟通，但迟迟没有实际推动事情解决。

目前，厂家、商家在售后服务上的投入明显不足。中国家用电器维修服务协会理事会主席团副主席张彦斌表示，一般厂家在售后服务上的投入能省则省，预算仅为产品定价的不到2%。一些毛利30%左右的家电龙头企业在售后服务上舍不得花钱，结果招致大量消费投诉和品牌质疑。

据记者调查，由于普遍薪酬不高，一些企业在招聘客服时对学历要求不得不放宽至高中水平甚至更低。记者采访的一些客服人员表示，对岗位培训内容与消费者诉求有时感到难以理解，沟通存在一定困难。不少消费者表示，与客服电话沟通时，常常感到对方不明白自己在说什么，或者无论提出怎样的诉求，得到的答复都千篇一律。

充电盒，在得到有现货的回答后，通过网络支付了全额货款。但一周后，黄先生再次致电该品牌客服时，却得到该充电盒没现货、何时有货也无法知晓的答复。

对消费者投诉敷衍了事甚至诱导消费。江苏昆山消费者胡先生投诉一家老牌家电企业，称他6次报修空调，历时一周无人上门。其后，只有一名售后工作人员上门拍了几张照片，说变频空调就是这样，之后即离去，依然未做任何维修。

北京消费者周女士购买了一款音响发现使用异常，便致电客服，被告知是某个部件损坏，需要购买新部件，否则该音响将不能使用。但周女士咨询一搞技术的朋友发现，该产品并未有任何损坏，只是有一处开关未打开。

售后服务预算仅为产品定价的不到2%，客服因素质问题沟通能力不强。

中消协副秘书长王振宇认为，一些领域的售后服务已成为企业发展明显短板。

据猎聘大数据研究院统计，当前，市场中客服团队需求量的七成集中在互联网和快消品两个行业。记者了解到，这两类企业在组建客服团队时多选择外包方式。某知名大型跨国企业高管王先生告诉记者，建立售后客服团队成本较高，而企业在这个部分往往投入有限，所以通常选择外包方式。

目前，厂家、商家在售后服务上的投入明显不足。中国家用电器维修服务协会理事会主席团副主席张彦斌表示，一般厂家在售后服务上的投入能省则省，预算仅为产品定价的不到2%。一些毛利30%左右的家电龙头企业在售后服务上舍不得花钱，结果招致大量消费投诉和品牌质疑。

据记者调查，由于普遍薪酬不高，一些企业在招聘客服时对学历要求不得不放宽至高中水平甚至更低。记者采访的一些客服人员表示，对岗位培训内容与消费者诉求有时感到难以理解，沟通存在一定困难。不少消费者表示，与客服电话沟通时，常常感到对方不明白自己在说什么，或者无论提出怎样的诉求，得到的答复都千篇一律。

据记者调查，由于普遍薪酬不高，一些企业在招聘客服时对学历要求不得不放宽至高中水平甚至更低。记者采访的一些客服人员表示，对岗位培训内容与消费者诉求有时感到难以理解，沟通存在一定困难。不少消费者表示，与客服电话沟通时，常常感到对方不明白自己在说什么，或者无论提出怎样的诉求，得到的答复都千篇一律。

某知名家电企业的一位管理人员告诉记者，有些企业对电话客服的要求就是两个“快快接、快挂”，抓紧处理下一个。

更重要的是，企业对客服的授权十分有限。于先生坦言，不愿意授予电话客服任何实质性权力，只需起到联络和安抚顾客的作用即可，实质性问题必须逐级上报解决。多家企业负责人表示，比起低授权甚至零授权导致的低效率问题，更担心客服滥用权力导致对公司名誉和经济造成损失。

产业发展需要过硬售后支撑，警惕垄断性滋生漠视服务心态

多位专家告诉记者，从投诉案例数据分析，目前客服问题在家电消费企业多发。据中国家电维修业协会相关报告统计，从2008年至2017年，家电产业经过近10年的发展，产值从数百亿元发展到1.5万亿元。张彦斌认为，这样大的产业规模，必须要有过硬的售后服务体系支撑。

多名专家认为，售后服务对企业经营影响将越来越直接。艾媒咨询数据显示，75%的消费者会因对客服不满意而放弃购买行为，43%的消费者会因对客服不满意而不推荐他人购买。

据了解，一些知名跨国企业通过提高员工的薪酬待遇与学历门槛，保障电话客服服务质量。惠普公司的全球呼叫中心设置在中国，曾参加应聘的归国留学生南先生告诉记者，客服人员最低学历要求为本科，基础收入在万元以上，而且有较大升职空间。

此外，一些互联网电商平台也是售后服务问题较多的领域。中国民大未来法治理研院研究员熊丙万说，对于售后服务质量不高，应警惕垄断带来的惰性问题。

他说，值得关注的是，近期因服务质量频繁引发社会热议的几家企业，多在互联网领域中占明显市场份额，缺少应有的竞争性可能才是其漠视售后服务的深层原因。提升服务质量，除了加强消费者投诉、监督，最重要的

是通过活跃的市场竞争进行有效改善。熊丙万说。

新华社北京10月9日电

以扩大开放与世界同行

刘敏

时评

中国开放的大门不会关闭，只会越开越大。面对各方疑虑，习近平总书记在多个场合的宣示掷地有声。这是对国际社会的郑重承诺，也为未来中国发展指明方向。

博鳌亚洲论坛，享受着亚洲经济一体化红利的人们共赴东方之约；夏季达沃斯，全球有识之士齐聚华夏大地探索发展秘方；人类命运共同体理念播撒全球；一带一路让地球村血脉相连的内核更加名副其实。五色交辉，相得益彰；八音合奏，终和且平，通过打造升级版开放窗口，今天的中国持续为全球治理贡献中国智慧、中国方案。世界获得的，不仅是贸易的往来，还有心灵的沟通；不仅是设施的连接，更有文明的交融。

这样一个兼济天下、开放包容的中国带给世界的是繁荣还是威胁，是机遇还是挑战？答案不言自明。就在近期，一系列利好政策继续密集出台：新版外商投资负面清单落地、降低158个税目的进口关税。国庆前夕，国务院常务会议再次部署实施更加积极主动开放战略，包括宝马公司在内的许多外商纷纷表态将加大在华投资。资本的嗅觉是敏锐的，它们的选择本就充分证明了中国红利的含金量；它们的选

本就印证了中国开放意味着更多机会。

莫听穿林打叶声，何妨吟啸且徐行！

扩大对外开放，是中国迈向民族复兴伟业坚定的自主选择，不会因为任何外部杂音而改变方向，打乱节奏，止步不前。中国在40年不断壮大对外开放中取得的巨大成就，既是鼓舞士气的成绩单，也是凝聚信心的加油站，更是未来与世界深度交融互动的广阔平台。

人类只有一个地球，各国共处一个世界。面对人类面临的一系列严峻挑战，最需要做什么？最需要各国特别是大国肩负起引领和促进国际合作的责任，以文明交流超越文明隔阂、文明互鉴超越文明冲突、文明共存超越文明优越。敞开胸襟，方能合作共赢；前行的强大的动力。

时代的担当，梦想的召唤。中国将始终做世界和平的建设者、全球发展的贡献者、国际秩序的维护者，坚定不移推动构建人类命运共同体。中国将按照既定部署和节奏，坚定不移深化改革开放、扩大开放，因势而谋、应势而动、顺势而为，在推动全球化的进程中与世界上一切追求进步的国家实现共同发展，让各国人民共享繁荣进步。

新华社北京10月11日电

我市2017年度最严格水资源管理顺利通过省政府考核

本报讯 近日，经湖南省人民政府审定，省水利厅等十部门联合对2017年度全省各市州实行最严格水资源管理制度考核结果进行了通报。全省14个市州均顺利通过省政府考核，我市考核达标，等级为良好。

从目标完成情况看，2017年度我市水资源管理控制目标全面完成，用水总量为5.04亿立方米；万元工业增加值用水量为61立方米，农田灌溉水有效利用系数为0.5361；重要江河湖泊水功能区水质达标率为100%，均未突破红线，全面完成水资源管理三条红线年度控制目标。与2016年度相比，我市用水总量有所下降，用水效率显著提升，水功能区水质明显改善，水资源管理控制目标全面完成。

（本报记者 郭文 通讯员 赵威）

秋日登高并非人人皆宜

杏林之窗

张家界市中医院协办

秋高气爽，景色宜人，是一年中爬山登高的好时节。但要提醒的是，登山运动并非人人皆宜，尤其患有以下慢性病者更应注意和重视：

高血压

尤其是老年性高血压患者