

# 经济总体平稳，向好趋势逐步显现

## ——解读前两月经济数据

国家统计局14日发布今年1至2月份经济运行主要数据。统计显示，多数指标保持平稳。国家统计局新闻发言人毛盛勇当日在国新办发布会上说，1至2月份经济继续运行在合理区间，保持总体平稳、稳中有进发展态势，向好的趋势逐步显现。

毛盛勇分析，前两个月经济运行呈现几个特点：

——国内需求稳中有升。从投资来看，1至2月份，固定资产投资同比增长6.1%，增速比去年全年加快0.2个百分点。从消费来看，1至2月份，社会消费品零售总额同比增长8.2%，增速与去年12月份持平；如果扣除价格因素，实际增长7.1%，比去年12月份加快0.5个百分点。

——就业物价总体稳定。从物价来看，1至2月份全国居民消费价格平均上涨1.6%，延续了温和态势。从就业来看，2月份全国城镇调查失业率为5.3%，比1月份略升0.2个百分点。

毛盛勇说，2月份调查失业率上升的主要原因

■从投资来看，1至2月份，固定资产投资同比增长6.1%，增速比去年全年加快0.2个百分点。从消费来看，1至2月份，社会消费品零售总额同比增长8.2%，增速与去年12月份持平；如果扣除价格因素，实际增长7.1%，比去年12月份加快0.5个百分点

■从物价来看，1至2月份全国居民消费价格平均上涨1.6%，延续了温和态势。从就业来看，2月份全国城镇调查失业率为5.3%，比1月份略升0.2个百分点

主要原因是春节因素的影响。春节后，大量外来务工人员集中返城寻找工作，推高了失业率。另外，根据对全国22个省份用工情况进行的专项调查，八成左右的企业员工返岗率在90%以上，就业形势总体稳定。

——结构优化态势持续。从生产端看，如果剔除春节因素影响，1至2月份，全国规模以上工业增加值实际增速比去年12月份有所加快；战略性新兴产业增加值增速达到10.1%；现代服务业增长势头也比较好。

从需求端看，民间投资增速较快，同比增长7.5%；高技术产业投资、工业技术改造投资增速分别快于全部投资2.5和13.4个百分点。

——市场预期趋势向好。2月份，消费者信心指数比1月份提高2.3个点，制造业采购经理指数里的新订单指数也比1月份上升1个百分点，反映出需求面有所改善。

“总的来看，1至2月份国民经济运行继续保持总体平稳、稳中有进发展态势。同时也要看到，外部环境不稳定不确定因素较多，国内结构性矛盾突出，经济下行压力依然存在。”毛盛勇说。

前两个月，汽车制造业增加值同比下降5.3%，产量则下降了15.1%。毛盛勇分析，汽车制造业最近几个月生产、销售出现回落。但同时，高技术制造业等行业增长在加快。下一阶段，对制造业发展的市场预期在逐步好转，支持实体经济、微观主体发展的减税降费政策逐步落地，制造业增长仍有政策支撑。

针对过去几个季度经济增速的小幅回落，毛盛勇表示，我国经济增长高一点、低一点不必过分关注，要把民生改善、就业保障、居民收入增长、生态环境改善与经济增长放在一起考虑，保证经济运行在合理区间的同时，推动经济结构调整和转型升级。

毛盛勇说，下一步，要把逆周期调节的各项政策落实到位，确保经济运行平稳，积极扩展向好趋势，促进我国经济发展开好局起好步。

新华社记者 陈伟伟 胡璐 (新华社北京3月14日电)

## 上海地方国企营收3.52万亿元

去年利润总额3438.93亿元，同比增长1.4%

本报讯（记者张晓鸣）2019年上海市国资国企工作会议昨天举行。2018年本市地方国有企业实现营业收入3.52万亿元、利润总额3438.93亿元，同比增长8.2%和1.4%；资产总额累计19.27万亿元，同比增长6.2%。

市委常委、副市长陈寅出席会议并讲话。

2018年国资在战略性新兴产业、先进制造业、现代服务业、基础设施和民生保障等四大领域的集中度达到85%。目前上海地方国有企业排名全球行业前10位的企业集团有6家。上汽集团、浦发银行、太保集团、绿地集团进入《财富》世界500强，上海建工等24家企业进入《财富》中国500强。

会议从六个方面明确了2019年上海国资国企改革发展和党建工作：着力保障重大任务，服从服务改革发展大局；着力确保稳中求进，提升国有经济质量和效益；着力推动综合改革落地，打造改革示范区和尖兵；着力完善国资监管，提高服务企业能力和水平；着力加强党的领导，以高质量党建引领高质量发展；着力履行社会责任，实现经济社会效益联动发展。

## 聚焦协调创新等领域突破

上海市军民融合发展推进工作会议举行

本报讯（记者何易 汪嘉诚）2019年上海市军民融合发展推进工作会议昨天举行。会议传达了中共上海市委军民融合发展委员会第一次全体会议精神，回顾总结2018年上海军民融合发展情况并部署今年工作。

市委常委、副市长陈寅出席会议并强调，要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，切实增强做好军民融合发展的责任感和使命感，切实把思想和行动统一到总书记关于军民融合重要讲话精神和中央决策部署上来，把抓军民融合发展任务落实作为重大政治责任，深入实施落实好中央《军民融合发展战略纲要》，不断开创上海军民融合深度发展新局面。

会议指出，要聚焦产业融合、协调创新等重点领域突破，以点带面推动整体水平提高。要着力深化改革创新，在落实长三角一体化发展国家战略、发挥市场主体积极性、优化营商环境等方面，拆壁垒、破坚冰、去门槛，让参与军民融合发展的市场主体有更多获得感。要切实加强协同联动，相关各方要各司其职，形成通力协作、合力推进的工作格局，推动军民融合发展工作任务落地见效。

会议强调，要主动适应国家安全的战略需求，围绕党中央交付的重大任务和市委、市政府明确的重点工作，以更加严实的工作作风抓好军民融合发展各项工作推进落实。

### 体彩公报

排列5第19066期公告  
中奖号码：25792  
每注奖金100000元

### 排列3第19066期公告

中奖号码：257  
直选每注奖金1040元  
组选3每注奖金346元  
组选6每注奖金173元

## 长江流域气象水文年景偏差

今年主汛期中心下游降水偏多

本报武汉3月14日专电（驻鄂记者钱忠军 通讯员张兆松）桃花汛将至。长江防总在刚刚结束的水旱灾害防御工作动员部署会上预判，今年长江流域气象水文年景偏差，在主汛期总体降水量偏多的情况下，呈现上游少下游多的情况，中下游有可能发生严重的洪涝灾害。气象部门预报，今年以来，受厄尔尼诺影响，长江流域降水总体偏多两成，其中，长江上游偏少一成，长江中下游明显偏多，偏多幅度达到三成。特别是两湖水系近期持续阴雨，降水明显偏多，多条河流发生超警戒水位洪水。

受水库消落及长江中下游降雨偏多影响，洞庭湖、鄱阳湖出口控制站及中下游干流主要站点水位明显偏高。数据显示，长江中下游七里山、汉口、湖口、大通等关键控制站点水位居历年3月最高水位前列，普遍高出历史同期约4米，较1998年同期也高出约1米。长江水利委员会水文局初步预测，主汛期6月至8月，长江流域降水量整体偏多，其中上游降水略偏少，中下游降水偏多。主要支流流域表现为：长江上游大渡河、岷江、嘉陵江流域降水偏少两成；长江中下游大部分地区尤其是两湖流域降水偏多两成至五成。

长江委负责人表示，今年长江流域水旱灾害防御的特点突出表现为防御体系存短板，安全保障要求高。他认为长江流域防汛抗旱工作仍存在一些薄弱环节和突出问题，灾害突发性强、防灾减灾要求高，改革发展任务重、水群规模大，长江流域防汛抗旱工作艰巨而复杂。



## 文武兼备的虎胆将军——彭雪枫

彭雪枫，1907年生于河南省镇平县。大革命时期，彭雪枫在党的影响教育下，接受了马列主义，开始了“出生入死，致力革命二十年”的光辉斗争历程。

1932年9月上旬，红三军团师长郭炳生企图挟所属第五团叛变投敌。时任师政委的彭雪枫仅带随行武装潜行北上追了5天，将全体指战员带回来与主力会合，因此荣获“红星奖章”。

在中央红军第五次反“围剿”失败、进行战略转移的危难形势下，他调任中革军委第一局（作战局）局长，协助朱德、周恩来等进行军事指挥。在中央红军一渡赤水中，彭雪枫派出掩护部队，掩护中央纵队过河，进入川南；二渡赤水时，彭雪枫率领缩编后的红十三团，与兄弟部队一起，在二郎滩背水作战，为中央红军二渡赤水创造了条件。

攻打娄山关时，彭雪枫率领红

十三团担任正面主攻任务。在兄弟部队的一起努力下，取得了战斗胜利，极大地鼓舞了全军士气。战斗之后，彭雪枫又率部向遵义方向猛进，与兄弟部队全歼守军，重占遵义。后来，他又在彭德怀等率领下，占领了老鸭山，取得了遵义战役的胜利。

彭雪枫英勇善战，一次次深入敌后险境，圆满完成党交给的特殊任务，堪称虎胆英雄。

1936年9月，毛泽东亲自彭雪枫担任“特使”，辗转半个中国，力促国共合作，“逼蒋抗日”，为我党争取在战略大环境中的有利局势。1936年11月，他第二次接受毛泽东的重托，与阎锡山进行谈判，表达了红军与晋军联合抗日的真诚愿望。

西安事变爆发后，彭雪枫沉着冷静地向阎锡山转达中共中央与毛泽东的抗战主张，促使其态度从反

对到中立，再从中立转到“共维大局”的立场上来，为西安事变的和平解决，国共两党以及其他各势力的联合抗战作出了卓越贡献。

1937年卢沟桥事变爆发后，彭雪枫被任命为八路军总部参谋处少将参谋处长兼八路军驻晋办事处主任。这个办事处为八路军后来开赴抗日最前线铺平了道路。

1938年1月下旬，彭雪枫再次肩负毛泽东赋予的“开展豫西敌后游击战”的新使命，走上了运筹中原抗战的第一线。1939年2月，在开辟豫皖苏边抗日根据地战略决策下，彭雪枫率部挺进敌后，宛如一把利刃再次插入敌人胸膛，取得了一次次胜利。

不幸的是，1944年9月11日，彭雪枫在指挥河南夏邑八里庄战役时，被流弹击中，壮烈殉国，时年37岁。

新华社记者 孙清清 (据新华社郑州3月14日电)

# 太平洋产险“神马工程”：以优质服务助力营造良好经营环境

### 太平洋产险引领客户经营，优化客户全生命周期服务流程，建设以客户为中心的服务体系

2017年以来，太平洋产险提出以提高客户经营能力为方向的“神马工程”，聚焦“购买保险、获得客户、获权行权、理赔体验、客户互动、到期续保”六大客户体验触点，关注“获客、触客、黏客、续客”四个客户旅程环节，建立起了优质客户全生命周期管理体系。

太平洋产险基于统一的用户管理运营平台，依托内容、渠道及用户三大优势，围绕用户打造一键互动、线上线下贯通的增值服务体系。首先是服务内容供给侧发力，将“服务产品化”作为新价

值生产的首要因素。通过将不同的服务根据不同的用途进行组合，逐步建构服务产品矩阵。其次每个渠道上的用户都身处特定的应用场景，通过应用新技术，依托车主云平台，推出五位一体的移动端增值服务工具，涵盖官微、APP、小程序、微信、H5短链，客户在不同场景下，均可登录“太平洋产险”微信服务号，实现“一键预约”救援服务、出险代步车、代驾服务等。统一可视化的权益聚合界面，客户成功承保后，可“一键查询”个人权益，实现客户权益透明、直达、集成、连贯

的优势，并跟踪客户体验，实现对供应商服务过程监控及质量评估的闭环管理。同时，太平洋产险还建立统一的用户体系，打通各个用户消费数据端口，丰富各个端口的行为偏好数据采集，建设用户统一管理和分析系统，并通过创造新的用户触点端口，挖掘用户行为的“智慧数据”。根据车主生活消费行为的深度挖掘，围绕日常行车生活各个方面准备各类组合包，精准服务于不同需求的人群，为大家提供线上线下的增值服务，更好地提升用户黏性。

### 太平洋产险着眼客户体验，以客户视角完善服务评价体系，逐步建立检视服务标准化和一致性的客户体验提升机制

在客户服务方面，太平洋产险建立起了健全的客户评价服务体系，关注客户服务旅程痛点，建立并持续优化客户基础体验标准，搭建运用推广交互型NPS监测平台，检视并推动解决客户体验存在的问题与不足，形成了持续改善产品服务的闭环机制。同时，太平洋产险持续推进投诉数字化建设工作，以客户视角参与产品管理和业务流程改造，强化投诉预警管理前置、加强过程处置的管控和结果应用的干预。通过健全投诉管理制度，完善联动机制，加强队伍建设，借助信息技术促进管理进步，提升整

体服务协作能力，逐步实现投诉由结果管理向价值管理转型。

在投诉管理方面，太平洋产险着力于完善“集中受理、统一调度、联动处理、全程跟踪”的全国集中客户投诉管理机制。公司高管每季度直接参与处理或研究一类客户投诉问题，形成高管率先垂范、全员参与客户体验的工作氛围。在业内率先将“投诉一次解决率”纳入客户服务KPI考核指标。另一方面，太平洋产险搭建投诉数字化管理系统，为全面加强客户投诉的过程管控，提高投诉处理的质量和效率搭建坚实可靠的技术支持平

台。日常加强与监管等部门的联系沟通，建立起了健全投诉案件专人联系制度和升级问责制度，加强各级机构兼职投诉管理队伍建设，加强投诉分析，建立定期通报制度，完善诉中调解制度，协调指导各地分公司妥善处置有关投诉，做到投诉不出公司、不出行业，收效明显。

截至2018年底，太平洋产险服务评价连续两年蝉联行业AA评级，监管亿元保费监管投诉量1.55件/亿元，投诉量同比下降20%，在历年保险公司投诉处理监管考评工作中一直优于同行业平均值。

道路救援  
专享赔  
数字承保  
人伤无忧

## 二度加冕

太平洋产险连续2年  
荣获保险行业  
服务评价AA评级

假日服务  
数字承保  
E农险  
车损无忧  
出险代步车  
专享赔  
人伤无忧  
数字承保  
道路救援  
蓝朋友  
车险金钥匙  
E农险  
假日服务  
数字承保