

国务院国资委:去年央企收入与利润均两位数增长

# 央企上交税费总额2.2万亿元

## 权威新发布

本报北京今日电 (见习记者 潘子璇) 国务院国有资产监督管理委员会秘书长彭华岗今天上午在国新办新闻发布会上表示,2018年,央企累计实现营业收入29.1万亿元,同比增长10.1%;实现利润总额1.7万亿元,创历史最好水平,同比增长16.7%;实现净利润1.2万亿元,同比增长15.7%;归属于母公司所有者的净利润6100.1亿元,同比增长17.6%。

### 去年央企降本增效明显

彭华岗表示,央企降本增效取得明显成效。央企大力压减一般性管理费用和非生产性开支,2018年中央工业企业成本费用增速低于收入增速0.4个百分点,百元营业收入支付的成本费用同比下降0.4元,成本费用利润率同比提高0.6个百分点。降杠杆减负债成效显著。2018年12月末,央企平均资产负债率为65.7%,较年初下

降0.6个百分点,50家企业降幅超过1个百分点。其中带息负债比率为39.4%,带息负债增速低于上年同期1.5个百分点。固定资产投资持续增长。2018年央企完成固定资产投资2.5万亿元,同比增长4.9%,全年保持正增长,全年增速较前三季度加快2.2个百分点。其中,中央工业企业完成固定资产投资1.9万亿元,同比增长6.2%,增幅高于央企平均水平。社会贡献持续加大。2018年央企上交税费总额2.2万亿元,同比增长5.7%。划转部分国有资本充实社保基金稳步实施,完成18家央企股权划转,划转规模达750亿元。

### 今年推进混合所有制改革

彭华岗表示,前不久召开的中央企业和地方国资委负责人会议对2019年国企改革的重点任务做了安排,主要包括加快实现从管企业向管资本转变、加快改组组建国有资本投资运营公司、积极推进混合所有制和股权多样化改革、加快完善市场化经营机制、深入推进综合性改革等。



## 冰穹A的诱惑

南极冰盖之颠见闻

据新华社1月16日电 (记者 刘诗平) 1月16日,中国第35次南极科考队昆仑队队员来到海拔4093米的南极冰盖最高点冰穹A,换上了一面崭新的国旗(见图新华社发)。在南极内陆距海岸线最远的这个冰穹上,在中国科考队员用油桶搭起的国旗座架上,五星红旗迎风飘扬。国旗东边是一个巨大的铜鼎,西边是一个中国古代发明的指南车司南。

冰穹A是南极冰盖的最高点,也是科学研究的制高点。南极4个标志性的地点——极点、冰点、磁点和高点,其中,冰盖最高点冰穹A先前从没有其他国家的人

直接从地面进入到这里展开系统的科考活动。冰穹A有地球上最好的大气透明度和视宁度,可开展几个月极夜的连续观测;这里还是国际冰川学界公认的南极冰盖理想的深冰芯钻取地点。

1997年,中国首向冰穹A进发。2005年,中国科考队在人类历史上首次通过地面到达冰穹A。2009年,科考队在冰穹A西南7.3公里处建成中国首个南极内陆考察站——昆仑站。目前,中国在昆仑站的科学考察和研究正在向纵深迈进。深冰芯钻取、星空间无穷奥秘的天文观测等,都在诱惑着科学家们在取取得更大成果。

## 博鳌亚洲论坛3月26日-29日举行

本报北京今日电 (见习记者 潘子璇) 博鳌亚洲论坛2019年年会将于3月26日至3月29日于海南博鳌举行,28日举行开幕大会,年会主题为“共同命运 共同行动 共同发展”。

据悉,2019年年会初步拟设置50场左右的正式讨论,包括开幕大会、分论坛、CEO对话、圆桌会议等,具体议题拟设开放型世界经济、多边主义、区域合作与全球治理、创新驱

动、高质量发展、热点前沿五大板块。主要议题包括WTO改革、自贸区与自由港、5G与物联网、“AI+”时代、乡村和城市建设、国企民企对话等。博鳌亚洲论坛秘书长李保东表示,中国作为博鳌亚洲论坛的东道国,每年都有领导人出席年会。秘书处正与东道国政府就领导人出席2019年年会事宜保持沟通,并得到了积极反馈。



## 旅客手书感谢信寄给携程客服：“皆大欢喜来自履行契约精神”

在携程工作多年的资深客服张锦可最近收到一封感谢信。

与平常通过电子邮件转来的感谢信不一样,装在牛皮纸信封里的3页手写信纸这么说:自己和先生当初计划在去年10月赴东欧旅游,出发前特地在网上多方比较,最后在携程上找到了一条景区停留时间长、食宿条件满意的路线。

但旅行社供应商在临行前提供的行程单却有微调,一些景区停留时长比参考行程上的短。对此,感谢信的撰写者罗阿姨说,“3个经典小镇停留时间缩水减半,顿时让我陷入懊恼、气愤、无奈之中,那晚我失眠了。”

这样的背景下,张锦可持续查询产品,沟通进展,解决了罗阿姨的问题。“这就是契约精神。”罗阿姨在感谢信中说。



### “皆大欢喜来自于履行契约精神”

之所以这么在意这次旅行和这段行程,也是罗阿姨为了弥补过往的一次遗憾。

年过六旬的罗阿姨早年毕业

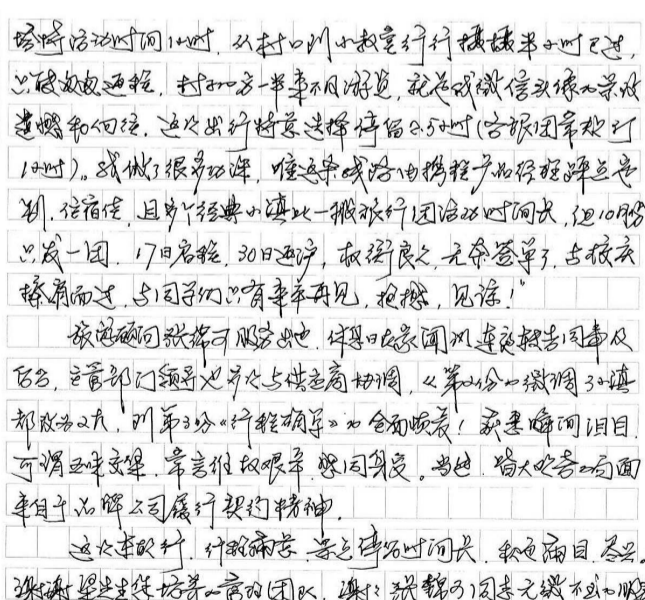


于武汉科技大学,去年10月26日的武汉科技大学120周年校庆上,老校友们只收到罗阿姨的一段微信群留言:“十月,正值金秋,我和先生及好友去东欧。七年前,我曾去过,但那时先生在岗,这次我陪他去。另外,上次去奥地利哈尔施塔特活动时间只有1小时,从村口到小教堂行摄半小时已过去,只能匆匆返程,村子的另一半来不及游览,就是我微信头像的景致。遗憾和向往,这次出行特意选择停留2.5小时(各跟团常规行1小时)。”

“我做了很多功课,唯这条线路由携程产品经理踩点定制,住宿佳,且多个经典小镇比一般旅行团活动时间长,但10月份只发一团,17日启程,30日返沪,权衡良久,无奈签单了,与校友擦肩而过,与同学们只有来年再见,抱憾,见谅!”

### 罗阿姨的手写感谢信

罗阿姨的订单,一直是携程旅游部门客服张锦可在跟进的。得知罗阿姨的情况,当时正休假在家的张锦可连夜就订单反馈的情况与



主管和业务同事商量,与供应商取得联系并了解具体详情。经过反复协商和确认细节,最终罗阿姨最关心的3个经典小镇行程都调整为原时长。

张锦可回忆起当时服务罗阿姨的细节,她说:“罗阿姨的这个单子前后陆陆续续联络了1个月,我们了解到她在行程中对几个观光点的停留时长非常在意,按着这个需求,我们也尽可能地帮她 and 供应商方面沟通,其他部门同事也很给力地支持,结果还是比较满意的。”

“皆大欢喜的局面来自于品牌公司履行契约精神。”罗阿姨在感谢信中写道。“这次东欧行,行程满意,景点停留时间长,秋色满目,尽兴。……我们衷心希望携程越做越强,争取成为全球第一的旅游服务公司。”

### 春运忙时24小时不关机

随着春运临近,张锦可所在的团队每天需要接听的客服电话多了起来,为保证服务质量,春运期间的加班计划表早已安排好。

罗阿姨的感谢信,也给携程的客服们带来了更多动力。

“其实除了电话、邮件、系统里的即时通信外,我们在很多情况下也会向客人开放更多的联系方式,因为很多订单我们一路跟下来是最了解情况的,又需要保证客人随时能够联络到你,尤其在春运这种忙季,大家都得做好24小时不关机、随时满足客人需求的准备。”张锦可说。

来自携程的数据显示:今年春节长假预计将超过4亿人次出游,出境游人次约700万。目前已有来自100多个国内主要城市的旅游者,通过预订携程跟团游、自由行、定制旅游、当地玩乐等产品,将到达96个国家、地区、海内外900多个目的地城市,最远到达南极。

携程表示,目前已从产品更新、客户服务、应急响应等多个方面升级了春运服务保障机制,并设立了一个由数百位有多年春运服务经验的客服人员组成的春运客服应急小组,将从春运高峰到来之前一直服务到春运返程高峰结束之后。同时,全球旅行SOS救援体系将在春节期间确保在境外任何一个国家、任何一个城市旅行的客人,任何问题都能够得到第一时间的帮助。

“我们会持续提供各类服务保障,让客人春运期间顺利地旅游与出行。”张锦可说。