

服务升级贵在走心走实

来源：李洪兴《人民日报》（2026年09月10日 第05版）

@小Han研读记

关键词

服务业高质量发展、服务业扩能提质、高质量发展、民生福祉

整体逻辑

事件引入（新购汽车出故障后品牌给出了耐心服务）—提出论题（当前服务业正在经历一场交易型服务向价值型服务的升级转变）—分层论证（服务业与民生发展、产业升级、科技创新）—总结升华（服务业的发展有助于增福祉、提效率、促融通，成为时代发展的有力脉搏）

总论点

由新购汽车出现问题后，品牌给出了耐心的服务售后，引出当前的服务业不仅对国民经济增长意义重大，同时也在经历一场从交易型服务向价值型服务的升级的总论点。

遇到消费纠纷，企业、商家的处理方式，影响消费者的信任度与企业的美誉度。不妨从笔者经历的一件事说起。

不久前，因新购的汽车有些小故障，想与经销商沟通，却一度找不到人、问不清事。后来通过客服电话反映，一位客户经理态度诚恳地站在用户角度提出方案，并给出了解决问题的时间表。从“售后无服务”到“让用户信服”，走心的服务过程让品牌一下可亲起来。（事件概括+观点表达）

随着经济社会高质量发展，服务业对国民经济增长贡献率超过60%，是增进民生福祉、赋能实体经济、拉动经济增长的关键领域。伴随数字技术迭代、消费全面升级与产业结构调整，服务业正经历一场从“交易型服务”向“价值型服务”的系统性升级。（总论点）

服务升级，映照高质量发展的民生底色。（分论点1：服务升级与民生发展）

以往群众就医、办事常常面临流程繁琐等难题，服务体验痛点突出。如今，福建厦门创新推出“信用就医”模式，依托个人信用，打造“先诊后付”机制，更好破解多次排队结算付费、就医时间长等问题，让医疗服务跳出常规流程，凸显便民惠民的价值导向。

不止医疗领域，政务服务“一网通办”、社区服务精准赋能、养老服务个性化供给……公共服务持续下沉、渐次优化，工作方式向“靠前服务、主动响应”转变。瞄准民生痛点，啃下改革难点，换来的是百姓福祉的不断提升，是产业空间的持续拓展。（回扣分论点）

服务升级贵在走心走实

来源：李洪兴《人民日报》（2026年09月10日 第05版）

@小Han研读记

分论点

分论点一：与民生发展：公共服务的下沉与发展将民生领域的工作方式转变为靠前服务、主动响应，促进民生福祉不断提升；

分论点二：与产业升级：服务业的升级在产业体系内容的衔接、分工、资源配置上发挥了重要作用，有助于支撑现代产业体系建设；

分论点三：与技术创新：服务业与科技创新的融合升级不仅创造了多样的应用场景，也持续地增强了民生获得感。

时政热点

全国服务业大会与服务业扩能提质行动；数字政务与智慧民生；服务消费；公共服务改革

服务业的升级，也带动全产业链的增值，为实体经济向新攀高注入动能。（分论点2：服务升级与产业发展）

先看螺蛳粉。广西柳州打出从标准体系到检测机制、从品牌架构到安全防线的“组合拳”，让街边小吃向着千亿级特色产业集群迈进。这是以专业服务赋能产业规模化、规范化发展的生动实践。

再看港口。浙江宁波舟山港聚焦数据服务，推出智慧物流、数字提单等模式，货物吞吐量稳居全球第一。这是以改革优化服务、以服务护航开放的制度创新。

今天，焕新、谋新、向新，服务业在促进产业体系内部衔接、分工协同上发挥重要作用。“推进生产性服务业向专业化和价值链高端延伸”。进一步推动服务业同千行百业深度融合，促使产业链、各业态之间的技术衔接更顺畅、信息传递更高效、资源配置更精准，才能有力支撑现代化产业体系建设。（回扣分论点）//

服务业持续扩容、不断细分，有赖于技术创新。（分论点3：服务业与技术创新）

在上海，社区长者食堂引入新设备，老人刷脸结账，生活多了“智慧味”；在河北雄安新区，智慧治理系统监测市民用水用气等情况，实时反馈异常信息，让城市有温度、居民生活更安心……当服务乘着科技创新的翅膀飞入寻常百姓家，不仅能持续增强民生获得感，也将为服务业扩能提质创造丰富多样的场景。（回扣分论点）//

以服务增福祉、提效率、促融通，无数个创新创造汇聚起来，将凝结成时代肌理中强劲而温热的发展脉搏。（回扣总论点）