

坚持“两个毫不动摇”让民营企业安心发展

专家建言非公有制经济发展

新华社记者 韩洁 安哲

国家发展改革委宏观经济研究院近日举行的“民营经济发展座谈会”上,多位专家表示,当前应理性看待民营企业发展困境,坚持“两个毫不动摇”,将中央各项政策落到实处,为民营企业发展营造良好的法治环境和营商环境,引导非公有制经济继续发展壮大。

“坚持‘两个毫不动摇’的大方向从未改变”

当前,民营企业发展面临不少困难和挑战,引发舆论关注。

我国实行的是公有制为主体、多种所有制经济共同发展的基本经济制度。党中央历来强调,毫不动摇地巩固和发展公有制经济,毫不动摇地鼓励、支持、引导非公有制经济发展。为民营经济发展营造更好的环境,是坚持“两个毫不动摇”的题中应有之义。

中国财政科学研究院院长刘尚希说,要正确看待当前民营经济遇到的困难,这些困难是多种因素造成的,与我国整体经济发展态势是一致的。

“在当前内外压力大的形势下,把民营企业遇到的困难视为政策有变,这种担心没有必要。”刘尚希说。

国家发展改革委宏观经济研究院副院长毕吉耀说,改革开放以来,尽管民营企业发展



遇到不少困难,各种争论也不断涌现,但民营经济发展壮大仍是主流,目前贡献了我国60%的GDP总量,80%的城镇就业岗位以及超过一半的税收。

“毋庸置疑的是,我国坚持‘两个毫不动摇’的大方向从未改变。”毕吉耀说。

深化投融资体制改革、创新重点领域投融资机制、保护产权、激发企业家精神……国家发展改革委宏观经济研究院市场与价格研究所所长臧跃茹列举了党的十八大以来我国出台的一系列支持民营经济发展的政策。

“中国经济的快速发展,没有民营经济的支撑,是不可想象的。”臧跃茹说,当前民营企业面临的一些困难与复杂的国际国内形势有关,是一系列因素交织的结果,是所有企业共同面临的挑战。

“政策稳,企业才能预期稳、信心足”

鼓励民营经济发展壮大,关键要为民营企业营造良好的法治环境和营商环境。

专家表示,企业稳预期,关键是相关政策

要更精准,执行要更有力,要提高政策稳定性,给市场传递正面信号,让企业安心发展。

“当前民营企业发展面临的困难是融资问题。”刘尚希建议,应加快金融改革,既要有效防风险,也要“一碗水端平”,促进不同所有制经济发展。“民营企业以中小企业居多,金融血脉不畅,企业发展就难。”

国家发展改革委宏观经济研究院经济研究所副所长郭春丽说,融资问题是世界中小企业面临的共同难题,中央一直高度重视。除了短期通过发展普惠金融、支持融资担保服务等举措保持流动性,长期还应采取标本兼治的思路改善企业融资环境,包括加快发展民营银行、多层次资本市场等。

“政策稳,企业才能预期稳、信心足。”针对民营企业关注的负担重问题,国务院发展研究中心企业研究所所长马骏建议,一方面应通过降低增值税税率等举措进一步为制造业减负,另一方面在政策调整时应设立一定过渡期或适应期,提高政策稳定性和透明度。

中央各项扶持政策,唯有落到实处企业才能切身有感。专家们建议,应加大力度破除阻碍民营经济发展的体制机制桎梏,为民营企业创造更加公平、更加有效的市场环境。

“从体制机制方面看,确实还存在造成‘玻璃门’‘弹簧门’‘旋转门’等的制度障碍,在市场准入方面对民营企业也仍有一些限制。”国家发展改革委宏观经济研究院经济

制与管理研究所所长银温泉说,下一步关键要让改革举措有效落地,要进一步深化放管服改革,更好发挥市场作用,为民营企业打造更便利、更优化的营商环境。

“民营企业要把短期阵痛化为成长动力”

在专家们看来,当前民营经济遭遇的困难,与我国经济处于转型升级进程相关,加上民营企业更多处在产业链中下游且多是中小企业,转型的痛感更明显。

臧跃茹说,民营经济面临的困境有内因也有外因,其中有些问题是短期内必须要克服的,不仅是民企还是国企都要面对。

“我国经济推进质量变革、效率变革、动力变革,不仅要靠国有经济,还要通过竞争鼓励多种所有制经济共同发展。”臧跃茹说,民营企业以中小企业居多,具有“船小好掉头”的优势,应坚定发展信心,抓住转型契机苦练内功,提高创新能力,在未来展现更多活力和更强韧性。

“在推进经济高质量发展的进程中,民营经济扮演着不可或缺的角色,要把短期阵痛化为成长动力。”毕吉耀说,相信在一系列政策推动下,在不断优化的发展环境下,民营企业通过自身努力一定会攻坚克难,在激烈的市场竞争中更加发展壮大,迎来大发展的新时代。

打不通、无人理、忽悠购物……

企业客服电话为啥这么多“槽点”?

新华社记者 杰文津 魏董华 赖星

转接人工服务总是“坐席正忙请稍候”;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”。

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角位置找到“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。拖到后来,甚至不等她说完话就挂断电话。当小取遭第二次骚扰再次拨打客服电话时,语音提示“工作人员已下班”。

一位芝麻信用记录良好的消费者表示,他向淘宝小蜜客服提出服务投诉,在15天里被反复告知“2至3天即给答复”,但最终没有得到任何有效回应。

——“转圈”推诿。消费者刘先生称,今年8月,他在苏宁易购购物后,因咨询优惠问题拨打客服电话,其间多次被不同客服转接,且每一位都表示对此前的沟通进展毫不知情,直到最后也无法解决争议,只能投诉。

北京消费者黄先生告诉记者,9月初,他咨询BOSE耳机品牌客服,希望补购一款无线耳机充电盒,在得到有现货的答复后,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、何时到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”之后就离去,依然未做任何维修。

北京消费者周女士购买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。

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于先生告诉记者,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兼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,在售后服务投入上舍不得花钱,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。

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。

警惕“垄断惰性”滋生漠视心态

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。据中国家电服务维修协会相关报告统计,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。中国人民大学未来法治研究院研究员熊丙万说,对于售后服务质量不高,应警惕垄断带来的惰性心态。

他说,值得关注的是,近期因客服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优势,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。

民间借贷中债务人超付利息应逐月扣减本金

四川省社会科学院 李君临

一、案件缘起

2014年7月左右,刘某因公司经营需要向与魏某借款1000万元,约定借款期限一年,月息3分,利息按月支付。

双方签署借款协议后,魏某向刘某实际交付借款970万元,但刘某每月按本金1000万元支付利息30万元,持续支付13个月,已付利息总计390万元。

另,刘某于2015年10月14日向魏某一次性支付130万元款项。

2016年8月,魏某向达州某法院起诉,要求刘某一次性清偿尚欠借款本金。刘某对欠款无异议,但认为根据最高法院规定,民间借贷最高月利率为3%,因魏某实际交付借款970万元,则刘某首月应付利息最高为29.1万元。而刘某实际每月支付利息30万元,则首月超付利息0.9万元。根据民间借贷司法解释,首月超付利息应抵扣部分本金,则次月应付利息因为本金减少而相应减少,并以此类推。2015年一次性支付之130万元在扣除当月已产生利息后也应抵扣本金。

魏某不同意刘某之计算方法。魏某认为,刘某每月应付利息为970×3%=29.1万元,总计已付息390+130=520万元,520万元÷29.1万元=17.869。则,自借款日开始,刘某合计支付了17.869个月利息。因此,刘某应按2016年1月26日(自2014年7月31日借款日往后推17.869个月)起以970万元借款本金按24%年利率偿还借款本金。

某法院和某中院均支持魏某主张。但本文认为,两审法院均属适用法律错误,本案应予再审。

二、法理分析

本文认为,原审法院认定刘某多付款项

应当作为预付利息属于适用法律错误,其进而认定剩余借款本金为970万元属于认定事实错误。

(一)《四川省高级人民法院关于审理民间借贷纠纷案件若干问题的指导意见》(简称《民间借贷指导意见》)第35条明确规定已支付利息超过月息3%的部分可要求返还或冲抵本金,原审法院却将已支付利息视为预付后期利息,既系对高利贷之纵容和对债务人之极度不公,也属适用法律错误,触发《民事诉讼法》第200条第6项之再审条件

《民间借贷指导意见》第35条规定:“当事人双方约定的利率超过年利率36%的,超过部分的约定无效,借款人请求出借人返还已支付的该部分利息的,或者要求将已支付的该部分利息冲抵尚未偿还的本金的,人民法院应予支持。”

最高法院在(2017)最高法民终647号大连高金投资有限公司、中国工商银行股份有限公司大连星海支行企业借贷纠纷、金融借款合同纠纷案二审判决中明确认为,债务人德享公司已支付款项冲抵当期应付利息后的余款依法应冲抵借款本金。

因此,刘某支付的390万元和130万元中超出月息3%的部分均应逐月扣减本金。

1.关于390万元

初始借款本金970万元,借条约定月利率3%,按月支付利息,则第一个月应付利息29.1万元,但刘某实际支付30万元,根据四川高院民间借贷指导意见,多出的0.9万元,应当冲抵本金。冲抵之后,第二个月之计息本金为970-0.9=969.1万元,按月息3%计,该月应付利息为29.073万元,但刘某仍实付30万元,多出的0.927万元继续冲抵。

以此类推,刘某支付的390万元款项中有14.06万元应当冲抵借款本金。具体计算方式如下表:

序号	还款时间	借款本金	实际还款	借还利息	冲抵本金	本金余额
1	2014/9/1	970.00	930.00	29.10	0.90	969.10
2	2014/9/30	969.10	930.00	29.07	0.93	968.17
3	2014/10/30	968.17	930.00	29.05	0.95	967.22
4	2014/11/27	967.22	930.00	29.02	0.96	966.26
5	2014/12/29	966.23	930.00	28.99	1.01	965.22
6	2015/2/3	965.22	930.00	28.96	1.04	964.18
7	2015/3/2	964.18	930.00	28.93	1.07	963.10
8	2015/4/1	963.10	930.00	28.89	1.11	962.00
9	2015/4/30	962.00	930.00	28.86	1.14	960.86
10	2015/5/1	960.86	930.00	28.83	1.17	959.68
11	2015/7/2	959.68	930.00	28.79	1.21	958.47
12	2015/8/3	958.47	930.00	28.75	1.25	957.23
13	2015/9/30	957.23	930.00	28.72	1.26	955.94
合计			9390.00	3375.94	14.06	

2.关于130万元

原审法院根据另案某中院(2017)川17民终608号民事判决(简称608号案),认定刘某于2015年10月14日向案外人熊某借款现金130万元,然后转手又将该130万元现金交付魏某用于清偿本案借款利息。

同样根据四川高院民间借贷指导意见,该130万元中超出月息3%部分也应冲抵本金,而不可能是预付后期利息。

前已述及,刘某支付魏某的利息已结清至2015年9月1日(2014年8月1日至

2015年8月30日,合计13个月),则在2015年10月14日刘某支付130万元时,当时应付利息为2015年9月的28.67万元(955.94万元×3%)。

则130万元减去28.67万元所得之101.33万元应冲抵本金。

序号	还款时间	借款本金	实际还款	借还利息	冲抵本金	本金余额
1	2015/10/14	955.94	1130.00	28.67	101.33	854.61
合计			1130.00	28.67	101.33	

综合前述内容,刘某所付390万元中应冲抵本金14.06万元,刘某所付130万元应冲抵本金101.33万元,故自2015年10月1日起,刘某尚欠魏某计息本金854.61万元(854.61=970-14.06-101.33)。

(二)原审法院援引《合同法解释二》第21条维持一审判决属对司法解释的错误解读,再次触发《民事诉讼法》第200条第6项规定的再审条件

1.原审判决逻辑

原审判决以借款人支付的总款520(=390+130)万元除以每月29.1万元(本金970万元×月利率3%),算出借款人共计支付了17.869个月利息,以此判令刘某自2016年1月26日(自2014年7月31日借款日往后推17.869个月)起以970万元借款本金按24%年利率偿还借款本金。

2.原审判决援引法律依据

《合同法解释二》第21条规定:债务人除主债务之外还应当支付利息和费用,当其给付不足以清偿全部债务时,并且当事人没有约定的,人民法院应当按照下列顺序抵充:(1)实现债权的有关费用;(2)利息;(3)主债务。

原审法院据此认为,其按先息后本原则

3.原审判决之逻辑谬误

《合同法解释二》第21条规定其意在于,当且仅当有应付未付利息时,先息后本,并非当利息尚未产生时即预付未来利息。

就390万元而言,当第一个月应付利息29.1万元而实付30万元时,多出的0.9万元只能冲抵本金,因为彼时第二个月利息之付款期尚未届至(按借款合同,利息逐月支付而非提前预付);以此类推,每个月实付30万元中多出部分均应冲抵本金,则本金数额应逐月递减。

就130万元而言,2015年10月14日支付该款项时,刘新昆所欠利息仅2015年9月一个月,故多出部分毫无疑问也应冲抵本金。

事实上,债务人借款根本目的在于取得期限利益。如果认定债务人还款超出本期利息部分为预付后期利息,无异于剥夺债务人之期限利益,加重其债务负担。

4.原审判决与中共中央打击高利贷提振实体经济精神背道而驰

根据中共中央指示,《中国银行保险监督管理委员会公安部国家市场监督管理总局中国人民银行关于规范民间借贷行为维护经济金融秩序有关事项的通知》(银保监发〔2018〕10号)第4条规定:民间借贷活动必须严格遵守国家法律法规有关规定,遵循自愿互助、诚实守信原则;民间借贷发生纠纷,应当严格按照最高法院民间借贷司法解释处理。

(三)原审判决在错误解读合同法司法解释基础上进而认定剩余借款本金为970万元属于“基本事实缺乏证据证明”,触发《民事诉讼法》第200条第2项规定的再审条件

如前所述,原审法院本应判决刘某清偿魏某借款本金854.61万元,但原审法院强行认定借款本金970万元,该基本事实缺乏证据证明,本案依法应予再审。