

厚植于新乡的泡泡玛特如何重塑中国企业商业文明 推动中外文化相融

阎寒 贾芸枫

商业文明是发达商业活动及其价值观念、商业伦理等的总称,是推动高质量发展的催化剂。唯有坚守伦理、履行责任,才能实现经济、社会、生态效益的统一。中国是商业文明的重要源头,现代经济发展离不开商业文明根基。与新乡渊源深厚的泡泡玛特国际集团有限公司2024年总收入达130.377亿元,海外收入约50.657亿元,已成为重要增长极。其IP驱动模式、ESG实践及文化出海尝试,为破解国内内卷化竞争、大厂盘剥逻辑及出海文化冲突提供了新的思路与范本。然而,其发展也面临重重挑战。如何完成从成功的商业公司到负责任、可持续、具有文化感召力的商业文明典范的关键跃迁,是其新发展阶段的议题。

一、国家政策背景与时代机遇

当前,中国商业发展进入新阶段,国家政策强调高质量发展、文化自信与“双循环”格局,为泡泡玛特等创新型消费品牌提供了机遇。文化产业政策鼓励原创IP和内容创新;企业社会责任(CSR)与环境、社会及治理(ESG)理念制度化要求企业

超越单纯逐利,展现大企业大国担当。泡泡玛特的崛起顺应了从“狼性生存”到展现“绅士之风”的转型呼唤。其商业模式不再依赖传统的低价倾销或供应链压榨,而是试图通过创意和情感价值构建新的竞争力,满足了中国企业跳出盘剥逻辑、构建健康商业生态的期望。

二、发展现状

较之靠压榨供应链、低价产能出海的模式,泡泡玛特以IP为核心构建生态圈,实现生态共荣。其与全球艺术家共创孵化IP,围绕IP运营零售、乐园、展会等,将增长源头放在创意与知识产权,并重视本地化运营与PTS等活动,以文化艺术提升全球认知、减少冲突。公司将使命责任纳入增长逻辑,建立由董事会主导的ESG治理架构,形成覆盖环境、人力、供应链管理、社区投资四个维度的可持续发展策略。面对海外市场的价值观差异,泡泡玛特以潮玩传递情感,并积极参与和举办国际文化交流活动,如在悉尼灯光节融入中国文化元素的IP产品,推出“MOLLY中国传统文化巡回之旅”等,推动从产品

出海到文化对话。

三、严峻挑战

泡泡玛特虽具新商业文明特征,但面临严峻挑战。一是盲盒具“赌注+成瘾”属性,易诱发非理性消费,与“传递美好”使命张力,甚至可能将零和逻辑由供应商转向消费者;二是产品以塑料为主且依赖高频上新激发收藏欲,带有快时尚消费主义的特征和潜在环境负担,与其绿色承诺相悖,因此其必须直面产品全生命周期的减排与回收问题。三是文化出海多停留在审美符号,叙事深度不足,或需更主动承载当代中国故事与价值表达;四是业绩依赖少数头部IP,需持续孵化多元新IP以增强生态韧性。

四、未来展望与建议

泡泡玛特需在既有ESG治理与协同机制的基础上在会员端加入月度预算、冷静期及未成年人模式,更醒目的提示开盒概率与抽中成本区间并将多语种安全提示升级为家长指引、心理健康提示与客服快速干预联动模式,将责任嵌入体验。二是推进押金式回收,门店、机器人店实现

回收点全覆盖,为避免刺激复购实行积分与二次购买解绑,公开回收去向,并按系列披露材料占比与回收率。三是延续国际活动与传统文化项目的做法,联合本地策展人与在地艺术家共创脚本,打造VR/AR体验馆强化文化感知的在场性,让IP在海外讲得出当代中国生活方式,并利用泡泡玛特大学建立跨文化叙事训练营,反哺新IP孵化与去头部化。

五、结论

泡泡玛特的实践表明,在世界呼唤中国新商业文明的今天,中国企业完全可凭创新商业模式、践行社会责任推动文化相融,走异于传统内卷与盘剥的可持续发展之路。尽管挑战仍在,但泡泡玛特若能以更大决心自我革新,则不仅能实现长期增长,更有可能为全球商业世界贡献一个中国式的、兼具商业智慧、人文关怀与生态共荣意识的新商业文明范本,真正实现“创造潮流,传递美好”的 brand 初心。

(阎寒系河南科技学院经济与管理学院副教授;贾芸枫系河南科技学院经济与管理学院硕士研究生)

乡村振兴背景下大学生返乡就业创业路径探析

王韬越

全面推进乡村振兴是新时代建设农业强国的重要任务,而人才振兴则是乡村振兴的核心支撑与关键抓手。当前,我国乡村产业转型升级、基层治理优化、公共服务完善迫切需要高素质青年人才注入活力。与此同时,高校毕业生规模持续扩大,城市就业竞争压力不断加剧,越来越多的大学生开始将发展目光投向广阔农村。大学生返乡就业创业,不仅能够有效拓宽自身就业渠道,实现个人成长价值,更能为乡村带来新知识、新技术、新理念与新活力,可有效破解乡村人才短缺、产业薄弱、发展动能不足等现实难题。但从实践情况来看,大学生返乡仍面临政策落地不够精准、服务体系不够健全、社会观念有待转变、个人适配能力不足等问题,影响了人才下乡的效率与稳定性。基于此,立足乡村振兴战略总体要求,从多维度系统探析大学生返乡就业创业的科学路径,构建长效支持机制,对推动青年人才下沉基层、助力乡村全面振兴具有重要现实意义。

一、构建精准化政策支持体系,夯实返乡发展制度保障

政策是吸引大学生返乡的核心动力,必须建立覆盖全面、衔接顺畅、落地高效的政策支持体系。一是推行分类定向扶持,结合各地乡村资源禀赋与产业特色,围绕特色种养、农产品加工、农村电商、乡村文旅、基层公共服务等重点领域,制定差异化补贴与激励办法,避免政策“大水漫灌”,提高政策与创业就业方向匹配度。对长期服务基层、带动农民增收的大学生给予专项奖励,增强人才留乡动力。二是简化政务办理流程,整合人社、农业农村、市场监管、金融等部门业务,在县市两级设立一站式服务窗口,实现创业登记、补贴申领、税费减免、贷款申请一体化办理,大幅降低制度性成本。三是创新金融扶持模式,推广无抵押、低利率、可灵活还款的青年创业信用贷,扩大创业担保贷款覆盖面,提高贷款额度上限,同时设立乡村创业风险补偿金,缓解大学生创业资金压力。四是完善生活配套保障,将返乡大学生纳入住房、医疗、养老、子女教育等保障范围,在乡镇建设青年人才公寓,优化交通、网络、文化等基础条件,从根本上提升乡村对青年人才的吸引力。

二、深化校地协同育人机制,提升人才供给适配能力

高校应主动对接乡村需求,构建知农、爱农、兴农的人才培养模式。一是优化课程教学内容,将乡村产业运营、基层治理实务、农产品品牌打造、电商直播实操、群众沟通技巧等内容融入就业创业课程,强化实用性及场景化训练。二是强化实践能力培养,推动高校与地方政府、乡村企业、农业园区共建实践基地、孵化乡社与振兴服务站,组织学生开展乡村调研、岗位实习、项目实操,提升基层适应力与动手能力。三是建强复合型导师队伍,聘请基层干部、乡村创业者、企业负责人担任校外导师,与校内教师共同开展指导,提供项目策划、风险判断、运营管理、政策对接等全过程支持。四是加强就业观念引导,通过基层宣讲、返乡典型分享、乡村志愿服务等活动,帮助大学生树立服务基层、建设家乡的积极就业观,增强返乡发展的主动性与自觉性。

三、搭建全链条服务平台,提高就业创业落地效率

健全高效服务体系是提升返乡成功率的重要保障。一是搭建一体化信息平台,整合政策、岗位、项目、市场、渠道等资源,建立线上服务端口与线下服务站,实现精准推送、快速对接、一键查询、破解信息不对称问题。二是开展定制化技能培训,围绕产业技术、财务管理、市场营销、法律维权、团队管理等内容开展专项培训,做到按需施教、精准赋能。三是完善创业孵化服务,在县域与重点乡镇建设创业孵化基地,提供免费场地、工商注册、品牌设计、物流对接、法务咨询等一站式服务,降低创业初期成本与风险。四是建立常态化跟踪机制,由人社、乡镇、高校、村社四方联动,定期走访、动态帮扶,及时解决项目运营、市场拓展、权益保障等实际问题,形成“扶持—培育—成长—增效”的完整服务闭环。

四、营造全社会支持氛围,凝聚协同推进强大合力

大学生返乡需要政府、高校、社会、家庭共同发力。一是强化正向舆论引导,利用新媒体、乡村宣传阵地等渠道,广泛宣传返乡就业创业成功案例与利好政策,破除“返乡没出息”等陈旧观念,营造尊重基层、鼓励返乡、支持创新的社会氛围。二是引导社会力量参与,鼓励企业、协会、乡贤等提供资金、技术、渠道、订单等务实支持,推动校企合作、村企对接,促进大学生项目与乡村产业深度融合。三是做好家庭观念引导,通过政策入户、家校沟通等方式,争取家长理解与情感支持,减轻大学生心理压力。四是强化基层组织服务,乡镇与村社主动做好生活照料、资源协调、人文关怀,让青年人才在乡村有归属感、认同感、成就感。

五、强化个人综合素质,提高乡村适应与持续发展能力

大学生是返乡就业创业的主体,必须主动提升能力、找准定位。一是转变发展观念,正视乡村振兴机遇,将个人理想与乡村需求结合,树立脚踏实地、服务基层的价值追求。二是提升岗位适配能力,主动学习基层工作方法、群众沟通技巧、市场运营思维、风险应对能力,补齐实践短板。三是坚持实地调研理性选择,返乡前全面了解地方资源、产业、政策、市场,结合自身特长确定就业创业方向,不盲目跟风。四是锤炼实干品质,培养吃苦耐劳、抗压抗挫、协作共进的素养,在实践中积累经验、增长才干,成长为懂农业、爱农村、爱农民的乡村振兴骨干力量。

六、结语

大学生返乡就业创业是一项系统工程,需要以政策为引领、以高校为支撑、以服务为保障、以社会为助力、以个人为根本,多方协同、精准发力。通过完善政策保障、深化校地协同、健全服务体系、营造良好氛围、强化个人素养,能够有效打通青年人才下乡通道,让更多大学生愿意返、留得住、干得好、能发展。在乡村振兴全面推进的新时代,持续健全大学生返乡就业创业路径,必将吸引更多青年人才投身乡村建设,在产业振兴、基层治理、文化传承、生态保护等领域施展才华,为加快农业农村现代化、全面实现乡村振兴注入持久强劲的青春动能。

(作者单位:永城职业学院,本文系2025年河南省普通高校就业创业课题成果,立项编号:JYB2025099)

人机共生时代:重塑文科人才价值与教育路径

卜杨城 刘金璐

全国教育大会明确提出加快建设高质量教育体系,培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人,为新时代文科教育改革指明方向。当前,人工智能、大数据、虚拟现实等技术深度融入经济社会各领域,人机共生成为新时代的鲜明特征。高校必须主动识变、应变、求变,立足时代发展需求,破解“文科无用论”的沉痾,加快构建人文底蕴为基、技术赋能为翼、应用实践为体的新型文科人才培养路径,推动文科人才培养紧跟时代步伐,服务社会主义现代化建设。

一、动态适配社会发展需求,拓宽文科人才就业新赛道

人机共生时代,文化传播领域必将呈现以多元化、智能化、融合化、特征为特征的井喷式发展态势,以短视频、直播、虚拟直播、AI内容创作为代表的新业态成为主流,传统的文科人才在文字写作、文本解析、文艺创作等方面的基础技能,面临被人工智能大量替代的挑战。这就会倒逼文科人才加快转型破局,从单一媒介表达向多维跨媒介表达转变,如传媒、艺术、文学等专业学生,需适应并尽快成为“AI+”的复合型应用型人才,要熟练掌握文字、图像、音频、视频、三维空间等多种媒介形态,在人机协同中完成创意策划、内容生产、传播运营全流程工作,形成不可替代的核心竞争力。AI内容策展师、无人机群飞行规划员、虚拟偶像运营师等一

批新职业的不断涌现,或可打破传统就业空间狭窄的困境,显著拓宽就业空间,增强职业韧性,提高可持续发展能力。

二、深度激活人文技术互构,助力技术向善与人文向善

人机共生时代,文科不是在焦虑中衰落消亡,而是在融合中获得新生。文科人才的核心优势,体现在其不可替代的人文判断力、价值思辨力、伦理反思力。古人言“致广大而尽精微,极高明而道中庸”,在技术狂飙突进的时代,文科人才对AI技术不应是恐惧和排斥,而应以“致广大”的格局主动拥抱技术,让技术为人文表达赋予全新生命。如文学和艺术类专业学生,可借助生成式AI技术、虚拟现实技术,推动中华优秀传统文化、红色文化、社会主义先进文化创造性转化与创新性发展,将优质资源转化为短视频、有声书、互动式H5、虚拟体验项目等跨媒介产品,新生代文旅讲解员借助VR技术生动阐释历史文化内涵,青年创作者运用人工智能辅助工具创新叙事范式与视听表达,既能推动人文资源的持续破圈、实现广泛触达,又可助力传统文化的活态传承与年轻化表达,重塑文化认同的代际纽带,让中华文明在Z世代历久弥新。

三、创新高校人才培养模式,重构课程教学体系与评价机制

人机共生时代的教育,不应是以

技术驯化人,或是让技术取代人,这本身就与人类文明发展的根本目标相悖。教育的本质在于培养有思想、有温度、有深度、有担当的人,而技术能且只能为思想引领、人格塑造、能力跃升、价值培育提供工具性支撑与实践场域。在未来的高校文科教育中,首先要打破“文科重理论、理工重技术”的学科壁垒,跨越能力培养的障碍,在于构建“文理融通、虚实共生”的教育教学新生态,课程教学一定是从单向输出转向多维联动,从传统教学走向真正意义上的项目驱动、任务导向、产教融合的全新生态。课程评价也需要从知识记忆型考核,转向能力生成型综合评估,依托现代产业学院、跨专业融合工作室等机制平台,以社会真实问题的应对、解决为锚点,培养并考察学生在复杂情境中驾驭技术、整合资源、协同创新的综合素养,或能真正将“人”的主体性置于教育中央,让“知行合一”“因材施教”这些古老的教育理念,在人机共生时代焕发出更富生命力的实践光芒。

四、注解人机共生的深层逻辑,重新定义文科人才的时代价值

“万物并育而不相害,道并行而不相悖”。未来,人文与技术绝不是非此即彼的二元对立关系,而应是彼此成就、相互滋养的共生关系——由此方可视为人机共生时代。所以,文科人才也绝不是技术洪流中的弃儿,

而一定是人机共生时代最具思想张力与价值定力的“意义建构者”“策略设计师”和“文明摆渡人”,以人文底蕴为根基,以技术素养为羽翼,以应用实践为支点,在人工智能深度介入内容生产、传播与接受的时代,通过展现自身鲜明的人文资源转化能力、价值导向把控能力、伦理判断和审美感知能力,既能深耕文化肌理,又能驾驭智能工具,在算法大潮中坚守价值理性、在数据大潮中散发人文温度,坚守社会主义核心价值观,避免内容低俗化、功利化,确保人文价值在传播过程中不被扭曲,实现“内容创作—传播运营—价值实现”的全链条闭环,真正成为连接历史与未来、技术与人文、个体与时代的宝贵力量。

五、结语

人机共生时代的加速到来,一方面重塑社会结构,重构知识体系、重释育人逻辑,给教育特别是文科教育带来前所未有的挑战,但另一方面也在孕育文科转型、赋能人才跃升、提供时代机遇,推动探寻新的育人路径与时代使命。为此,我们需以强烈的历史自觉、时代担当,在识变、应变、求变中锤炼自我、锻造自我、创造自我,培养堪当民族复兴大任的“AI+复合型文科人才”,在文化传承创新、社会高质量发展,推进教育强国、人才强国、文化强国建设中,彰显文科担当、发挥文科价值、贡献文科力量。(作者单位:西北大学现代学院)

群众诉求响应与高效处置策略研究

刘英建

一、引言

随着社会发展,群众诉求变得越来越多样化、复杂化,对于政府部门的响应和处置能力也提出了更高的要求。因此,对群众诉求响应与高效处置策略进行深入研究有着十分重要的现实意义。

二、群众诉求响应的重要性与现状

(一)重要性

群众诉求是群众反映利益、愿望和意见的主要渠道,及时回应群众诉求,妥善处理群众诉求,对增进政民信任、提升政府公信力具有重要意义,也是维护群众合法权益、推进社会公平正义的需要,而且可以为政府科学制定政策、推动社会持续发展奠定基础。

(二)现状

目前,各地政府对于群众诉求的响应已经取得了一定的成效,大多数地区都建立了12345政务服务便民热线等专门的受理平台,为群众反映问题提供方便。但是实践中还存在着许多不足之处,部门重视不够、推诿扯皮现象严重,诉求响应速度慢、处理时间长,信息沟通不畅,造成群众对处理结果的满意度不高。

三、群众诉求响应与处置存在的问题

(一)响应机制不完善

部分地区群众诉求响应机制缺少

系统的设计以及部门间的协同性,各个部门之间的职责划分不清晰、界限不清,在处理群众诉求的时候出现职责交叉、互相推卸责任的情况,造成群众诉求处理的时效性受到影响。同时诉求响应渠道不畅通,群众反映问题方式单一,部分渠道反馈慢,反馈渠道不方便,不能满足群众多样化、即时性的诉求表达需要,进而影响到群众诉求的及时传达和高效响应。

(二)处置流程不规范

群众诉求处置过程缺少统一的操作标准以及规范化的流程指引。部分部门在接到群众诉求之后,没有严格按照调查核实的程序执行,对于诉求的主要问题、具体的情况了解不够充分,造成处理措施缺乏针对性,处置结果不能真正解决群众的实际困难。同时诉求处理全过程缺少跟踪督办和结果反馈,群众不能及时了解诉求处理的进展,现阶段情况以及具体的措施,造成群众满意度降低。

(三)监督评估不到位

当前群众诉求响应与处置工作的监督评估机制仍存在明显短板,尚未构建起科学完备、权责清晰的考核指标体系与量化评价标准,难以对各部门及工

作人员的履职成效、诉求办理质量进行精准衡量与客观评定。监督约束力度偏弱,问责机制不够健全完善,导致部分工作人员责任意识淡薄,对群众诉求重视不足,工作主动性、积极性不足,推诿敷衍现象时有发生。这不仅直接降低诉求办理效率,也影响服务质效与群众满意度,成为制约群众诉求工作规范化、高效化运行的突出问题。

四、群众诉求高效处置策略

(一)构建多元响应机制

为快速收集群众诉求,提升解决效能,需构建多元化、全方位的诉求响应体系,实现群众诉求“快接、快办、快结”。一方面,持续巩固热线电话、信访接待等传统渠道优势,优化服务流程,提升接待质量,保障老年群体、不熟悉数字化操作群体的诉求表达渠道畅通。另一方面,顺应数字化发展趋势,依托现有数字化平台,开发便捷高效的手机APP、微信公众号等线上诉求渠道,简化提交流程,减少证明材料,实现诉求提交“零门槛、不跑腿”,让群众随时随地可反映问题、查询进度。同时,打破部门间信息壁垒,建立跨部门协同联动响应机制,明确各部门职责边界,健全沟通协作、信息共享、联合处置机

制,杜绝推诿扯皮、各自为战现象。确保群众诉求无论涉及哪个领域、哪个环节,都能快速对接责任主体,高效推进解决,切实让群众感受到诉求有人接、问题有人管、事情有人办、不断提升群众的获得感、幸福感和满意度。

(二)优化处置流程

高效处理群众诉求要依靠科学规范的处置流程来支撑。需要制定出明确合理的群众诉求处理流程,对诉求受理、登记、分类、分派、办理、反馈等各个环节的责任人及时间节点作出规定,保证每一个环节都有章可循、有据可依。接到群众诉求之后,第一时间开展信息登记工作,准确掌握诉求内容,按照诉求性质、涉及领域以及紧急程度对诉求进行科学分类并合理分流,把诉求准确地分派给相应的责任部门和工作人员。工作人员要到现场去调查、核实群众诉求背后的真实情况,准确把握诉求问题的实质,及时、有效、圆满地解决群众诉求问题。健全完善跟踪反馈制度,对诉求办理的每一个环节都做全程跟踪,及时向群众通报诉求办理的进展状况,耐心解答群众所提出的各种问题,使群众能够随时知道诉求的办理情况。

(三)强化监督评估

监督评价是提高群众诉求处理效率的有力保障,必须创建起覆盖全面、常态化的监督评价体系。根据群众诉求处置工作实际,制定详细的、具体化的考核指标和科学合理的评价体系,确定考核内容、评分标准、奖惩办法,保证监督评估有针对、可操作。加强对各个责任部门及工作人员的日常监督,对群众诉求办理情况进行全方位的检查和专项评价,主要从诉求办理效率、办理质量、群众反馈情况三个方面进行核查。对在诉求处置工作中表现优秀、群众评价良好的部门和个人予以表彰与奖励,发挥示范带动作用;对工作敷衍了事、推诿扯皮、不作为、慢作为的部门和人员,严肃追究其责任,倒逼责任落实。依靠加强监督评估来不断提高工作人员的责任感和积极性,进而促使群众诉求的处理更有效率。

(四)加强队伍建设

工作人员业务水平和服务意识直接影响群众诉求处理效果的好坏,是提高诉求响应和处置能力的重要因素。需要常态化开展业务培训,对工作人员进行政策法规、业务知识和处置技巧的系统培训,提高工作人员专业水平和解

决问题的能力,保证能够精准对接群众诉求,有效化解矛盾纠纷。加强职业道德教育,引导工作人员树立以人民为中心的发展思想,增强服务意识和责任感,摒弃重办理轻服务的观念,保持热情耐心细致的态度,真心倾听群众诉求,真诚解决问题,切实做好为民服务的工作,让群众在诉求处理过程中得到温暖和尊重,不断拉近同群众的距离。

五、结语

群众诉求响应和高效处置属于社会治理的重要内容。经由创建多元响应机制、改善处置流程、加强监督评价、健全队伍体系并借助大数据分析等方式,可以明显改进群众诉求响应及处置的速度和品质,加强群众的获得感和满意度。今后的工作要不断探索,不断创新,不断完善相关机制、措施,为创建和谐稳定的社会环境作出更大的贡献。

(作者单位:天津市滨海新区住房和建设事务服务中心)

征稿

xxrbll@126.com