

消费日报

2026年9月2日
星期三
总第9255期
第6314期
今日4版

7月家用缝纫机出口量同比增长10.58%

本报讯 据海关总署数据显示,1—7月我国缝制机械产品累计出口额23.69亿美元,同比增长1.93%。其中,7月家用缝纫机出口量91万台,出口额2051万美元,同比分别增长10.58%和2.84%。

(宗文)

版 ■ 国务院国有资产监督管理委员会举办 中国轻工业联合会主管主办 ■ 国内统一连续出版物号 CN 11-0057 ■ 代号 81-9 ■ 广告经营许可证:京丰工商广字第0054号

推动商品消费扩容升级 二十项具体措施

近日,商务部等7部门发布《关于推动商品消费扩容升级的实施意见》(以下简称《实施意见》),提出20项具体措施,推动“十五五”时期商品消费规模稳步扩大。

在促进大宗耐用商品消费方面,《实施意见》从破除汽车流通消费领域不合理限制性措施、规范二手车流通、完善废旧家电回收、布局充电基础设施等全链条发力,疏通整个流通循环的堵点,支撑大宗商品消费更新换代的长效运行。

在提升生活日用商品消费方面,《实施意见》围绕食品、饮料、纺织服装这些生活日用品,引导推动农产品产销对接、提升茶饮品质、丰富文体产品供给等,更好满足百姓多元化需求。

同时,新政策还针对“一老一小”的专属需求,推动银发产品、婴童产品提质扩容;在推动老字号做精做强方面,提出打造国货“潮品”,为商品消费赋予文化内涵;聚焦开放特色,促进外贸优品、国际精品消费,满足消费者高品质生活需求。

此外,在培育壮大升级类商品消费方面,《实施意见》提出要积极培育绿色消费、智能消费、健康消费等十万亿级市场,推广新能源汽车、节能家电,打造人工智能消费应用场景,发展健康消费产品。

此次新政策还在建立产品认证制度、完善消费品标准体系等方面,出台了多项具体措施,让老百姓消费更有保障。

在“一老一小”消费方面,《实施意见》提出要探索建立银发产品认证制度。鼓励具备条件的企业建立儿童玩具、运动器材等产品回收和二手交易渠道,为相关产品循环利用提供安全可靠保障。

同时,政策还提出要完善消费品标准体系,包括加快智能网联汽车、智能家电家居、数码产品、人工智能终端等产品标准应用。

加快制定智能家居互联互通标准,完善智能终端基础通信协议与数据接口国家标准。缩短重点标准制修订周期,建立快速响应机制,提前布局潮玩衍生品等相关标准研制工作。实施重点消费品产业质量强链行动,强化质量支撑和标准引领。开展消费品标准实施监测和实施效果评估。加强内外贸产品标准认证衔接。

(宗文)

江苏苏州吴江区:

瓜果飘香迎丰收



图为心怡家庭农场负责人正在查看猕猴桃成熟度。

本报讯(记者 汪宏胜)近日,江苏省苏州市吴江区各大果园迎来了一年中最丰盈的时节。果园瓜果飘香,吸引了大量市民和游客前来采摘、研学,也顺势带动了周边农家乐和乡村文旅产业的发展。当地盛泽镇黄家溪村心怡家庭农场,猕猴桃挂满树枝。据介绍,该农场主打绿色生态果蔬种植、农事采摘体验、农产品初加工三大特色业态,目前挂果采收面积约20亩,今年鲜果总产量约3万斤。



搜狐新闻客户端



消费日报微信公众平台

《消费日报》搜狐新闻客户端订阅流程:

步骤一:扫码下载搜狐新闻客户端

步骤三:选择“添加订阅”后搜索“消费日报”

步骤二:打开应用点击上方“订阅”

步骤四:点击右上角+“关注”即可

消费时评

让AI客服从“回答者”变成“解决者”

□ 肖睿平

航班还有1小时起飞,旅客想改签机票,AI客服却不断推荐“查看改签规则”;用户银行卡被冻结,AI客服只会提供常规解释,最后还要转到人工服务处理;半夜入住酒店,客人投诉房间与预订情况不一致,AI客服却一直重复“问题提交中”……生活中,你是不是也遇到过这样令人“无语”的AI客服,电话打了半天,回复的全是“车轱辘话”,一个实际问题也没解决。9月起,《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》(GB/T 47746—2026)实施,AI客服服务规范迎来新的制度约束。该标准围绕人工与智能客服协同、服务切换、信息同步、闭环处理等方面提出要求,旨在推动智能客服从简单问答向更加规范、高效、人性化的服务模式转变。

当下,AI客服正加速进入消费、金融、通信、电商、公共服务等场景。从“秒级响应”到“全天在线”,智能客服凭借低成本、高效率,正在成为企业数字化服务的重要入口。然而,不少消费者也有类似体验:问题问了一遍又一遍,得到的却只是标准化回复;关键词匹配得很准,实际诉求却没有解决;面对退款、投诉、售后等复杂问题,AI客服往往陷入循环,让用户“越聊越无奈”。

长期以来,AI客服被诟病的根源并不只是技术能力不足,更是服务理念出现偏差。一些企业引入智能客服,更多考虑的是降低人工成本、提高接待效率,却忽视了客服的核心价值——帮助用户解决问题。于是,AI客服成为“信息搬运工”:能告诉用户规则在哪里、流程是什么,却无法判断用户真正需要什么,更无法推动问题最终落地解决。

例如,消费者咨询“为什么还没有退款”,真正关心的并不是退款政策,而是退款进度、责任环节和解决时间;用户投诉商品质量问题,需要的也不是一段售后条款,而是明确的处理方

案。但部分AI客服仍停留在关键词识别阶段,把用户的问题拆解成几个固定问答,导致“答非所问”“一问无解”。新国标的价值正在于推动企业重新认识智能客服的定位。标准明确提出,智能客服应优先处理标准化问题,人工客服应承担复杂需求、安全风险等场景,并要求人工与智能客服切换时实现信息同步、不重复询问,同时强调服务闭环处理和满意度评价。这意味着,未来AI客服不应是“挡在人工客服之前的一道门槛”,而应成为服务体系中的智能协同环节。

一方面,AI客服需要要从“知识库问答”向“任务型智能服务”升级。过去,很多系统依靠预设答案回应用户,面对复杂场景容易失效。而真正成熟的AI客服,应具备理解上下文、识别情绪、判断问题优先级以及调用业务系统完成任务的能力。比如,用户申请退货,AI客服不仅要告诉用户流程,还应该能够查询订单、判断条件、生

成工单,甚至主动跟踪处理结果。另一方面,企业不能把AI客服简单理解为替代人工客服的工具。智能化并不意味着“无人化”,对于投诉、纠纷、特殊需求等场景,人工客服仍然不可替代。新国标强调人机协同,本质上也是提醒企业:AI客服负责提升效率,人工客服负责解决复杂问题,二者应该形成互补,而不是简单替代。

此外,消费者评价AI客服的标准也不应只是“回答速度快不快”,更重要的是“问题解决没有”。消费者需要的不是一个会说话的机器人,而是一个能够提供帮助的服务入口。如果AI客服能快速回复,却无法推动问题解决,那么再流畅的交互也只是“数字化表演”。归根到底,AI客服的终点不是让机器替人回答更多问题,而是更快、更准确地解决消费者提出的问题。只有当AI客服从“回答者”变成“解决者”,智能服务才真正实现了价值。

籍高层次人才,加大对创新成果转化的支持力度,从而为经济高质量发展增加新动能。

商务部研究院研究员庞超然认为,短期看,随着开放试点扩围、税收优惠落地和营商环境持续优化,外资规模有望进一步企稳回升;中长期看,外资结构将沿“高端化、数智化、绿色化”方向深度演进,高技术产业和现代服务业占比有望继续提升,外资来源多元化格局将进一步巩固,从而为经济高质量发展持续注入新动能。

中国社科院世界经济与政治研究所国际投资研究室副主任潘圆圆表示,外资企业不再仅仅将中国视为销售终端与制造基地,而是主动将其作为创新策源地。完备的产业体系、高素质的人才储备、丰富的应用场景成为“中国机遇2.0”的重要依托,外资企业可以更快捕捉新需求、验证新方案、跑上新赛道。随着中国扩大高水平对外开放,国内企业和外资企业将继续在创新合作中彼此成就、共同成长。

(综合)

权威发布

上半年我国数字产业呈现向优向好发展态势

数字产业盈利水平持续改善,1—6月实现利润总额1.79万亿元,同比增长19.3%,增速较上年同期加快10.3个百分点;收入利润率达8.6%,较上年同期提升0.7个百分点。重点区域、重点集群带动有力,东部大省产业集聚态势显著、中部地区增速加快。截至目前,围绕集成电路、人工智能等数字产业领域,各地累计培育建设16个国家级先进制造业集群,依托集群培育一批骨干数字企业,这些企业成为推进技术创新、促进产业高端升级、塑造集群竞争优势的关键支撑。数字基础设施持续优化升级。截至6月底,5G基站达到510.2万个,具备千兆网络服务能力的10G PON端口达3286万个,建成5G行业虚拟专网超8万个。数字制造业量效齐升。电子行业增加值同比增长14.8%,增速较一季度加快1.2个百分点,高于整体工业9.4个百分点。规模以上电子信息制造业实现营业收入12.15万亿元,同比增长17.8%;实现利润总额7036亿元,同比增长66%。

(综合)

2030年我国将基本建成现代农产品产地市场体系

需衔接、高效顺畅、内联外通的现代农产品产地市场体系基本建成,农产品供给保障和服务带动小农户能力稳步提升。

规划显示:到2030年,农产品产地批发市场布局更加合理,交易、冷链、物流等设施持续完善;农产品信息监测预警体系更加健全,服务决策和引导预期

能力显著提升;农产品产地市场体系标准化、数智化、绿色化水平进一步提高。

围绕推动农产品产地市场转型升级、强化农产品市场营销服务、增强农产品市场监测预警能力,规划提出一系列具体部署,包括优化提升产地批发市场、加快完善产地冷链物流设施、建立健全

乡村产销服务站点;丰富消费场景,推动农产品消费融入文化旅游、体育赛事等领域;扩大绿色优质农产品消费;加强重点农产品产地、销地、集散地批发市场和大型种植养殖企业信息统计;监测农产品来源去向、价格销量、成本收益、库存数量等情况。

(人民日报)

● 消费日报社出版

● 社长、总编辑:赵曦

● 副总编辑:张丽娜

● 责编:闫利

● http://www.xfrb.com.cn

● 北京市丰台区定安东里20号楼

邮编:100075

● 监督电话:67600827

● 总编室:67605115

● 经营中心:67604888

● 发行部:67604545

● 印刷:人民日报印务有限责任公司

地址:北京市朝阳区金台西路2号

● 照排:网络照排中心

● 零售价:2元

本报新闻职业道德监督岗

电话:(010)67605353 67606237

邮箱:xfrbjw@163.com