

多地布局“人工智能+”消费 无人服务解锁消费新体验



动，助力“人工智能+”消费提质。一方面，拓展服务消费新场景。培育覆盖更广、内容更丰富的智能服务业态，加快发展提效型、陪伴型等智能原生应用。加强智能消费基础设施建设，提升电商、出行等生活服务品质，拓展体验消费、个性消费、认知和情感消费等服务消费新场景。另一方面，培育产品消费新业态。推动智能终端“万物智联”，培育智能产品生态，大力发展智能机器人、智能穿戴等新一代智能终端，打造一体化全场景覆盖的智能交互环境。

在政策的引导下，多地主动探索实践，着力培育人工智能消费新业态，借助智能技术优化消费体验，释放消费潜力。

9月中旬，记者来到位于北京市东城区银河SOHO的七鲜咖啡门店，这是京东旗下现制饮品品牌七鲜咖啡打造的首家24小时智能无人咖啡店。门店依托AI大模型与具身智能技术，由机器人独立完成全套

现制饮品制作，为商务区打造了全新的消费供给样本。据悉，按照运营方案，开业初期会安排工作人员驻场维护，待系统运行稳定后，门店将实现无人化运营。

店内没有传统咖啡师操作台，头戴黑色鸭舌帽的机器人承担饮品全流程制作。记者抵达时，恰好有消费者扫码下单咖啡，从研磨、萃取、调配，到成品送入取餐柜均由机器人自主完成。记者注意到，门店产品包含鲜奶拿铁、顶榴美式等咖啡品类，同时上架茶饮、气泡水、乳酸菌等多款现制饮品，售价区间在10.9元至15.9元。

店内工作人员向记者介绍：“消费者既可以到店扫码下单，也可以通过七鲜咖啡小程序选购，支持到店自提与外卖配送。”记者打开小程序，选择银河SOHO店，看到页面上设有饮品DIY特调板块。以美式为例，消费者可自主选择风味、温度。系统设置了清爽、清甜、标准、浓郁四档风味，同时支持清淡、标准、浓郁三档咖啡浓度调节。

工作日上午，不少写字楼白领到店体验。消费者张先生告诉记者：“我就在附近上班，这家店买咖啡很方便。亲眼看到机器人完整制作咖啡，感觉很新奇，喝起来也更放心。”该智能系统把咖啡制作这类依赖人工经验的工序，拆解为可执行的标准化作业单元。产线支持并行作业，最多可同时制作7—8杯饮品。开业当日，咖啡机器人发起吉尼斯世界纪录

挑战，一小时完成202杯饮品制作，远超130杯的达标要求。按照规划，后续门店还将上线AI个性化推荐功能，结合消费者健康情况，给出咖啡因摄入相关参考建议。

这类智能机器人门店，优势在于能够提升消费者的体验、满足即时便捷的消费需求。除了北京，国内不少城市出台相关配套政策，推动智能机器人走进消费、产业场景。8月初，安徽省芜湖市工业和信息化局等部门印发《芜湖市关于支持智能机器人创新发展的若干政策》，推出“机器人消费券”，支持各类主体采购智能机器人，消费券抵扣比例达20%，申领主体补贴上限为200万元。上海出台相关举措，鼓励智能服务机器人在商圈、酒店等消费场景示范应用，对符合条件的机器人应用项目给予资金扶持，推动智能机器人落地民生消费场景。广州也持续推进智能终端产品创新，支持服务机器人在文旅、零售等消费场景试点，丰富市民的智能消费选择。

北京市社会科学院管理研究所副研究员孟凡新认为，“人工智能+消费”不是人工智能技术和消费场景的简单叠加，而是触及消费本质、推动经济结构优化的深层变革。其关键在于能否以创新的制度设计，引导技术革新真正服务于增进民生福祉，培育更具个性化、包容性与可持续性的新消费生态，最终实现科技让生活更美好的愿景。

声音

平台、家庭与司法应当各担何责？未成年人网络消费中

近日，北京互联网法院审理的两起未成年人直播打赏退款纠纷案引发关注。一起是一家三口均参与打赏，父母多次刷脸解除限制，却试图将数百万元消费归于女儿；另一起是母女合谋在母亲直播间自导自演冲榜，再以未成年人名义申请退款。两起案件中，法院均未被“弱者叙事”左右，而是用证据还原真相、依法裁判。这不仅关乎个案公正，更提出了一个普遍性问题：未成年人网络消费中，平台、家庭与司法应当各担何责？

厘清责任的第一步，是准确认定打赏行为的效力。我国民法典根据年龄将未成年人区分为无民事行为能力人和限制民事行为能力人，后者实施的超出其年龄、智力的消费行为，须经法定代理人同意或追认才有效。判断时要综合考虑行为与未成年人生活的关联程度、其能否理解行为后果、消费金额大小等因素。这意味着，“孩子花的钱就一定退”是一种误解——如果父母知情、同意甚至配合，比如多次刷脸解除限额、帮孩子冲榜，相关打赏就可能被认定为有效。即便行为无效需返还，也要根据各方过错程度分担责任，而非一概由平台“买单”。

效力认定的前提是事实认定，而事实不会因单方陈述而自动清晰。打赏纠纷常以“未成年人巨额打赏”的悲情叙事进入公共视野，醒目的金额和戏剧化的情节容易催生舆论预判。但法律事实需要证据链共同还原：登录设备、人脸识别、聊天记录、支付流水、聊天内容，缺一不可。在这两起案件中，平台留存的数据成为法院查明真相的关键。近年来，抖音等直播平台持续加大未成年人保护投入，实名认证、人脸识别、消费限额、青少年模式等多重手段层层设防，海量数据不仅在个案中辨别真伪，更为全行业保护提供了技术底座。这种主动作为、持续投入的担当，值得充分肯定。

但平台技术再严密，也不能越俎代庖，替代家庭教育与监护职责。未成年人保护法、《未成年人网络保护条例》等法律法规在要求平台履行身份核验、消费限额等义务的同时，也明确监护人应妥善保管账号与支付工具，关注未成年人的网络行为。两起案件恰恰暴露了监护的缺口甚至纵容：一起中父母反复刷脸放行，另一起中母亲亲自策划、提供账号。监护失职本身就是过错，直接影响返还比例的酌定，在前述极端情况下甚至全额不退。

这也提醒企图用“未成年人”身份作为挡箭牌、把退款机制当作牟利工具的人：法律保护的是真正需要保护的未成年人，而非纵容恶意套利。在证据面前，任何隐瞒、虚构和串通都难以遁形，最终不仅退款请求难获支持，还可能因恶意诉讼承担罚款、拘留乃至刑事责任。家庭是未成年人网络保护的第一道防线，监护人的责任意识和管理能力，直接决定着这道防线是否牢固。与其事后推诿责任、试图把损失转嫁平台，不如事前管好账号密码、关注孩子的网络行为，这才是对未成年人最实在、也最有效的保护。

两起案件的价值，不止于个案公正的实现，更在于为未成年人网络消费治理划出了清晰的责任边界。平台的技术防护、家庭的监护尽责、司法的公正裁判，三者环环相扣、缺一不可。退款机制的初衷是守护未成年人权益，唯有让善意的制度不被恶意利用，让每一份责任都落到实处，才能在数字时代为未成年人撑起一张真正严密的保护网。（中国新闻网）

啄木鸟家庭维修以“修补”精神守护千家万户 为一线员工子女升学发放暖心激励

“十五五”规划纲要明确提出，统筹推进城乡融合发展、全面推进乡村振兴、提升基层治理现代化水平，引导各类市场主体深度嵌入民生保障与基层社会建设。作为紧贴百姓衣食起居的民生服务业，行业头部企业如何跳出单纯经营逻辑，将专业能力转化为应急保障、便民服务、乡村振兴的支撑力量，是市场主体履行社会责任的重要课题。

一直深耕家庭维修赛道的啄木鸟家庭维修，紧扣“修补”内核，经过多年实践形成“修物·修心·修难”三维公益体系。2025年，啄木鸟家庭维修围绕社区关怀、教育扶持、灾害救援三大方向，开展了多起主导性公益活动，累计捐赠及投入超30万元，走出一条独具民生服务业特色的社会责任践行道路。

此外，啄木鸟家庭维修还落地师傅子女升学激励机制，聚焦一线劳动者家庭现实需求，用人文关怀稳住基层人才队伍，这一举措的背后，是整套直宣化管理体系的支撑，也折射出民生企业的社会责任担当。

“修难”以济急困 筑牢民生安全防线

推进中国式现代化进程中，防灾减灾、灾后重建是守护群众生命财产安全的底线工程。2025年，啄木鸟家庭维修将应急救援摆在公益工作突出位置，在多起突发事件中依托自身行业专业能力，构筑起一条兼具民生温度与专业能力的民间防护线。

2025年1月，西藏日喀则市定日县发生6.8级地震。灾情发生后，啄木鸟家庭维修第一时间启动公益应急方案，通过重庆市青少年发展基金会捐赠10万元善款，定向用于受灾群众安置、一线青年救援人员保障以及灾区学子帮扶、校园灾后修复；同年6月，贵州榕江遭遇持续性极端暴雨，山洪肆虐、河堤溃决，房屋、农田大面积受损，水电、通信设施大面积瘫痪。啄木鸟家庭维修紧急划拨专项救灾资金，全部投入当地民房修缮、公共基础设施修复等灾后重建工作，助力受灾群众尽快恢复正常居家生活。11月，香港新界大埔宏福苑突发重大火灾，灾情牵动粤港澳三地民众的心，啄木鸟家庭维修紧急拨付20万元救灾保障专项资金，以行动诠释内地民营企业与香港同胞风雨同舟、患难与共的深厚情谊。

除面向重大灾害开展大额资金援助之外，穿行城市街巷、奔走千家万户的啄木鸟家庭维修平台工程师们，也总在路遇危急时刻主动伸出援手，暖心善举不断涌现。比如，2025年，大连工程师李姚外出接单途中偶遇居民楼栋起



火，凭借多年维修工作积累的水电、消防实操经验，一边泼水降温控火，一边转移现场易燃易爆物，成功救出被困屋内的89岁独居老人。同年，广州工程师刘洪平接到独居群众紧急报修，上门后发现住户醉酒昏迷，身旁无家属看护。他第一时间拨打120急救电话，全程陪同就医、多方联系家属，待客户身体康复后再次履约上门完成维修，周全细致的处置收获市民一致好评。

无论是跨区域驰援各类重大灾害，还是工程师穿梭街头巷尾、在服务途中主动救助身陷险境的普通群众，啄木鸟家庭维修始终坚守“心系于民”的服务初心，把专业力量与人文温暖传递到每一处有需要的角落，为精细化基层社会治理注入可靠的民间专业力量。

“修物”以解民忧 服务点亮美好生活

建设宜居和美城乡，纵深推进“百千万工程”，落脚点在于社区微观民生服务提质增效。秉持“修物以解民忧”的公益内核，啄木鸟家庭维修于2023年行业领先“415家庭维修节”，并配套全年不间断社区巡回义修。2025年，企业持续下沉服务资源，走进公租房片区、老旧小区、城乡聚居点开展免费维修服务，同步兼顾民生帮扶与绿色低碳发展，实现惠民利民与生态节约双向

兼顾。

历经多年深耕，“415家庭维修节”已发展为啄木鸟标志性规模化公益品牌。今年该活动以“走百城修万家，聚微光惠民生”为主题，把“百城益修”服务重心向老年群体倾斜，开启为期三个月的持续性公益服务，分层分片区深耕社区一线，推动公益服务从短期集中活动转变为常态化长效帮扶。线下布局方面，今年企业进一步下沉服务网络，在全国100个重点社区设立公益服务站点，为居民免费检修电饭煲、微波炉、烧水壶、电风扇等各类小家电；针对75岁以上空巢老人，还提供上门空调深度清洗，同步附赠房屋测量、墙面刷新基检等增值便民服务。线上维度，今年更是全新上线“城市微光点亮计划”公益板块，打破地域限制拓宽群众参与渠道，市民可线上打卡接力、分享老物件温情故事，或是上传家中老人的维修诉求，为本地公益站点线上助力，让公益不再只是单向接受服务，变成全民可参与、可互动的共同行动。

除一年一度的全国性家庭维修节，啄木鸟还常态化推出阶段性专项惠民行动。比如，2024年12月中旬至2025年1月，企业联合重庆市公租房管理局开展“暖心服务进万家”冬季公益义修，活动覆盖当地21个大型公租房社区，累计落地31场线下便民专场，上千台

老旧小家电完成免费检修翻新。不少老年居民拎着使用多年的取暖器、电饭煲、热水壶前来检修，经工程师调试修复后再度使用。这套“以修代换”模式，既减少电子废弃物、助力双碳目标落地，也切实减轻普通家庭生活开支，稳稳守护着千家万户平凡日常里的烟火幸福感。

“修心”以育未来 多元路径助推乡村振兴

全面推进乡村振兴是“十五五”时期“三农”工作核心任务，中央持续深化“万企兴万村”行动，引导市场主体跳出短期物资捐赠模式，转向教育赋能、产业帮扶、技能培育可持续长效帮扶。在党建引领下，啄木鸟家庭维修始终保持公司业务与党和国家的发展方向同频共振，并基于自身优势搭建起乡村振兴的友好交互平台，走出了一条区别于一次性捐赠的乡村振兴新路子。

乡村美育资源供给不足，是制约乡村青少年全面发展的突出短板。2025年5月29日，“六一”国际儿童节前夕，啄木鸟家庭维修落地“爱在美育·助力圆梦”公益项目，在重庆綦江石壕长征红军小学建成全国第七间“啄木鸟爱心美育教室”，一次性捐赠电钢琴、古筝、爵士鼓、二胡、吉他等全套艺术器材及配套美育教材。值得一提的是，啄木鸟家庭维修不仅完成硬件物资捐赠，还组建常态化支教志愿者队伍，定期入校开设声乐、钢琴、美术、AI趣味美育公益课程，同时承诺为教室所有乐器提供终身定期检修维保，破解乡村教学设备“重捐赠、轻维护”的普遍难题。

针对乡村集体经济的产业帮扶，啄木鸟家庭维修也一直延续往年长效协作模式。比如，2024年企业向重庆万州区恒合土家族乡八一村捐资15万元，用于村级自来水管网升级改造，补齐乡村基础民生设施短板；2025年则持续落地“新春已丰季馈”消费助农礼包项目，批量采购八一村本土特色农产品作为企业新春礼盒，搭建“乡村产地直达城市社区”产销通道，形成可持续产业帮扶闭环。

多年系统化公益深耕，让啄木鸟家庭维修的社会责任实践收获权威认可，也日渐形成一套可复制、可推广的民生服务业社会责任实践范式。

落地一线员工子女升学激励机制 彰显企业社会责任担当

很多传统维修业态，重单数、轻人才，只追求业务规模，忽视一线从业者的家庭诉求与权益保障，从业者缺少归属感，人才频繁流失，最终也会传导影响面向普通百姓的服务质量。啄木鸟家庭维修在推进直营化建设的过程中深刻意识到：行业规范化发展，不能只盯着服务端改造，更要善待创造服务价值的一线师傅。只有让劳动者获得尊重与保障，行业才能实现长久健康发展。

据介绍，自从去年推出师傅子女升学激励计划以来，共计覆盖1名平台员工与14位签约师傅的子女，分布全国15所高校，累计发放激励金10.5万元。其中有师傅子女凭借家庭勤恳务实的家风熏陶，成功考取香港科技大学电子工程博士。

不少一线师傅坦言，做上门维修常年在外奔波，如果平台只讲考核不讲关怀，很难长久扎根行业。平台能够关注到孩子升学这类家庭大事，让从业者感受到被尊重，也更愿意长期深耕维修岗位。

这份升学激励并非孤立的公益举动，而是平台整套直营化管理体系当中人文关怀板块的具象体现。整套体系兼顾人员准入、作业管控、数字化监督、客诉处置、兜底保障、定价管理、人文关怀七维度，实现约束与关怀并行。

人员管理上，摒弃松散加盟模式，落实三重背景审核，师傅必须经过系统培训考核才可领单，配套分品类技能认证。既守护老百姓居家消费安全，也为愿意扎根维修行业的技术师傅搭建职业入口，培育稳定的技术人才队伍。

服务作业层面推行全链路标准化，坚持先检测后报价，用户确认再开工，全订单流程留痕可追溯。既整治行业虚假维修乱象，保障消费者权益；客观完整的工单档案，也能够发生矛盾时厘清责任，维护师傅的正当权益。

借助自主研发工数字化系统，全部工单线上闭环管理，服务记录完整留存。出现服务分歧，调取客观记录还原事实，摆脱口头各执一词的困境，双向保护消费者与一线师傅。

客诉处置实行24小时响应、48小

时闭环，以工单事实作为责任判定依据，对违规人员分级处置。同时将服务评价、返修情况和接单权益挂钩，引导师傅规范执业，营造良性、正向的从业环境。

建立全品类公开透明定价机制，系统自动生成报价，杜绝人为乱加价；落实统一售后质保，平台兜底赔付，将执业风险更多承接在企业端，降低一线师傅个人执业压力，让师傅可以专心打磨技术、做好服务。

人文关怀作为整套体系重要一环，早已从单一的福利发放，延伸为覆盖职业发展、家庭支持、价值认同的全方位文化关怀体系。聚焦一线师傅的职业成长，平台建立了完善的技能培养与晋升体系，通过系统化培训、师带徒传艺、技术比武等形式，传承维修技艺，弘扬工匠精神，为一线师傅打通职业上升通道，让维修手艺有传承、从业者有奔头。聚焦师傅的生活需求，平台构建了覆盖生育、升学全周期的家庭扶持政策：签约师傅在子女出生时可申领500元每孩的生育激励金，子女考上大学则按录取院校分级申领升学激励金，最高可达十万元。在此基础上，平台还搭建了常态化的关怀机制，节日福利、高温防寒慰问、困难师傅帮扶等举措持续落地，切实解决一线劳动者的实际难题。在文化价值层面，平台始终倡导劳动光荣、技能宝贵的价值导向，尊重每一位一线师傅的劳动付出，传递“手艺创造价值、服务守护万家”的职业理念，让基层维修从业者获得职业尊严与文化认同。这种根植于直营体系的文化关怀，既稳住了人才队伍，也为行业注入了尊重劳动、崇尚技能的文化底气。

业内观察人士表示，国内民生服务行业的高质量发展，不能仅仅比拼业务体量。企业社会责任，既要面向广大消费群众，同样要面向为社会提供服务的基层劳动者。啄木鸟家庭维修把人文关怀嵌入直营化管理平台规则，用制度保障权益，用文化凝聚人心，为民生服务企业履行社会责任探索出新的实践路径，对于整个家庭维修行业人才建设与行业文化培育，都具备重要的参考意义。

立足“十五五”开局新起点以及广东加速推进“百千万工程”的时代背景，啄木鸟家庭维修正以专业能力赋能家庭维修行业升级，以公益初心践行平台社会责任，不断完善“修物、修心、修难”的三维公益体系，让公益微光温暖更多民生角落，为经济社会的高质量发展注入持久正能量。

（综合）