

顶住压力保持动力展现活力 上半年进出口站稳20万亿元台阶

我国外贸规模创历史同期新高

新华网消息 14日上午,国新办举行新闻发布会,介绍2025年上半年进出口情况。据海关统计,今年上半年,我国货物贸易进出口21.79万亿元人民币,同比增长2.9%。其中,出口13万亿元,增长7.2%;进口8.79万亿元,下降2.7%。

海关总署副署长王令浚表示,上半年,我国外贸在复杂环境下顶住压力,保持动力,展现活力。具体来看,主要有5个方面特点:

外贸规模稳定增长。上半年,我国进出口规模站稳20万亿元的台阶,创历史同期新高。从季度走势看,二季度进出口同比增长4.5%,比一季度加快了3.2个百分点,连续7个季度保持同比增长。

外贸“朋友圈”更加多元。上半

年,我国对共建“一带一路”国家进出口11.29万亿元,增长4.7%,占进出口总值的51.8%,较去年同期提升0.9个百分点。其中,对东盟进出口3.67万亿元,增长9.6%。同期,对欧盟、韩国、日本等进出口都实现了增长。受美国所谓“对等关税”影响,上半年,我国对美国进出口总值2.08万亿元,同比下降9.3%。其中,出口1.55万亿元,下降9.9%,进口5303.5亿元,下降7.7%。王令浚表示,近期,日内瓦、伦敦经贸会谈取得积极进展,中美贸易有所回升,6月份进出口值从5月份不到3000亿元,回升到超过3500亿元,同比降幅也明显收窄。

出口动能向优向新。上半年,我国机电产品出口7.8万亿元,增长9.5%,占出口总值的60%,较去年同期

提升了1.2个百分点。其中,与新质生产力密切相关的高端装备增长超两成,代表绿色低碳的“新三样”产品增长12.7%。值得关注的是,去年我国工业机器人出口市场份额跃居全球第二,今年上半年出口继续增长61.5%。

内需扩大带动进口趋稳。随着“两重”“两新”等政策持续发力,二季度进口转为正增长。上半年,我国石化、纺织等机械设备进口增速都达到了两位数,电子元件等关键零部件较快增长,原油、金属矿砂等重要原材料的进口量增加。

外贸经营主体活力不断释放。上半年,我国有进出口实绩的外贸企业62.8万家,历史同期首次突破60万家,较去年同期增加了4.3万家。其中,民营企业54.7万家,进出口增长7.3%,占

进出口总值近6成。截至今年二季度,我国民营企业进出口已连续21个季度同比增长,增速持续领先。特别是今年以来,民营企业克服外部环境带来的不利影响,上半年进出口规模历史同期首次突破12万亿元,增速较全国整体高了4.4个百分点。

海关总署新闻发言人、统计分析司司长吕大良通报,去年12月1日起,我国给予所有同中国建交的最不发达国家100%税目产品零关税待遇。今年上半年,我国自上述国家进口实现了两位数增长。下一步,我们还将对53个非洲建交国实施零关税,用中国的大市场带动各国共同发展。中国是全球最具成长性的超大规模市场。中国的市场持续扩容,中国开放的大门越开越大,中国进口将更多惠及世界。

找人工客服,为啥这么难

新华网消息 “打客服电话就像闯关,它只会重复说‘好的’,却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后,想解除出租房缴纳电费关联的手机号,却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现,现在打客服电话,想找到人工客服非常难,接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及,但消费者未必“买账”,该如何破局?

■人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题,现在这些智能客服对老年人很不友好,电话里选项特别多,搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者,她近期想报修电视,致电企业客服,选项过于繁琐还找不到人帮忙,特别无助。

答非所问、找不到人工客服……不少消费者反映,一些在线和电话智能客服解决不了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张给记者看她在淘宝上与客服长达三四页的对话,问题和需求说得很清楚,却一直是“您当前的诉求是什么”之类的回复,更接不通人工客服。

“你有病吗!”小张气坏了,在表达了愤怒情绪后,人工客服才出来。

近日,记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现,这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上,记者输入近10次“转人工”一直未能接通;有的客服中心入口设置隐蔽;有的客服电话需在强制听半分钟开场白后,经多次选择才能进入人工通道,一旦按错,就得返回重听一遍并重选……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“智障AI客服”的经历,甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测,中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是,消费者的满意度却持续走低;市场监管总局数据显示,2024年在电商售后服务领域,“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查

数据》显示:无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题,位列用户投诉前三;有30.98%用户反映,智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

■智能客服“降本不一定增效”

智能客服越发普及,但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升?

记者调研发现,多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露,平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家,在早9点到晚11点期间,3分钟内回复率需大于80%,否则将进行扣除非积分等惩罚。

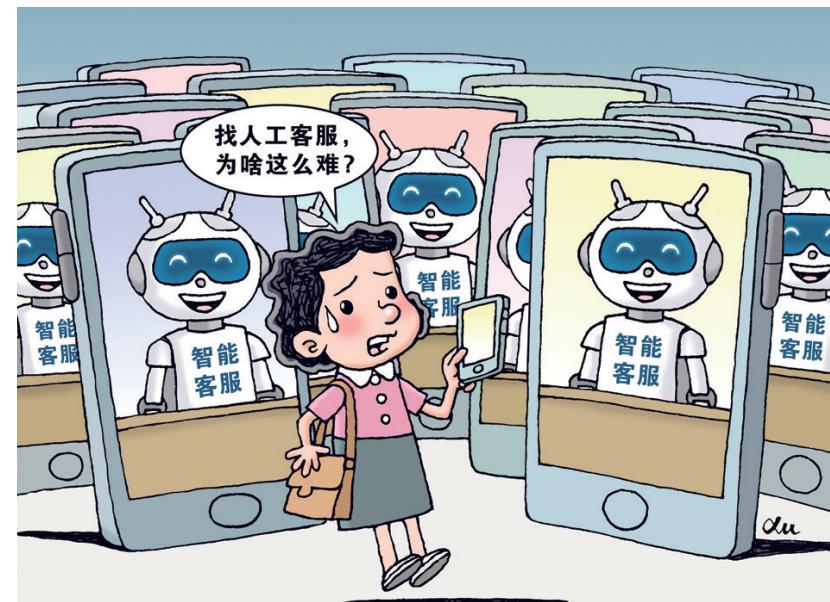
考核严格,不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账:雇佣一名客服,每月工资约4000元,而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现,其可接入千牛、拼多多等平台,软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举例:某连锁干洗店使用智能客服后,人工客服从40人减至3人,节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服,但与此同时,不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到,目前,中小企业一般通过大公司的AI大模型接口,搭建自己的智能客服体系,或直接购买第三方产品,技术服务效能参差不齐。

近日,记者测试了多款目前市面上的智能客服产品,不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来回说。“有的智能客服以字节为单位计费,平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者,出于节约成本的考量,小商家往往



会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天能人工智能应用技术有限公司联合创始人张裕强表示,当前AI算法尚不成熟,而且很多企业仅向智能客服开放部分权限,多数仅限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说,目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流,而智能客服机械式回复,可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说,尤其是老年人和特殊群体,对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟,需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示,现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”,企业往往忽视了用户体验的下降。

■让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量,甚至变相回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示,消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利;人工客服“躲猫猫”等现象,侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方面权益。

“人工智能发展是大势所趋,智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题,而应互为辅助和补充。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示,购物咨询、酒店机票订

购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域,智能客服效率更高;但遇到复杂问题场景,如心理疏导、售后纠纷等服务,更适合人工。

弥合技术创新与服务质量之间的温差,各地在积极探索。近期,辽宁省沈阳市推出DeepSeek 大模型接入的首批政务应用,市民拨打12345热线后,机器人可智能分拣工单,仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务,在医保政策等方面提供机器人解答服务,市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说,AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题,剩下20%转人工,既省成本又不降低服务体系。”平健说。

“企业应充分调研用户需求,持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长曾润喜建议,针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为,企业在严守安全底线的基础上,可适度拓宽智能客服的权限边界,积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示,消费者面对智能客服问题时,可留心保存通话录音、对话记录等证据;若与平台沟通无果,可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。