

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个方面的特点:

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“障碍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。

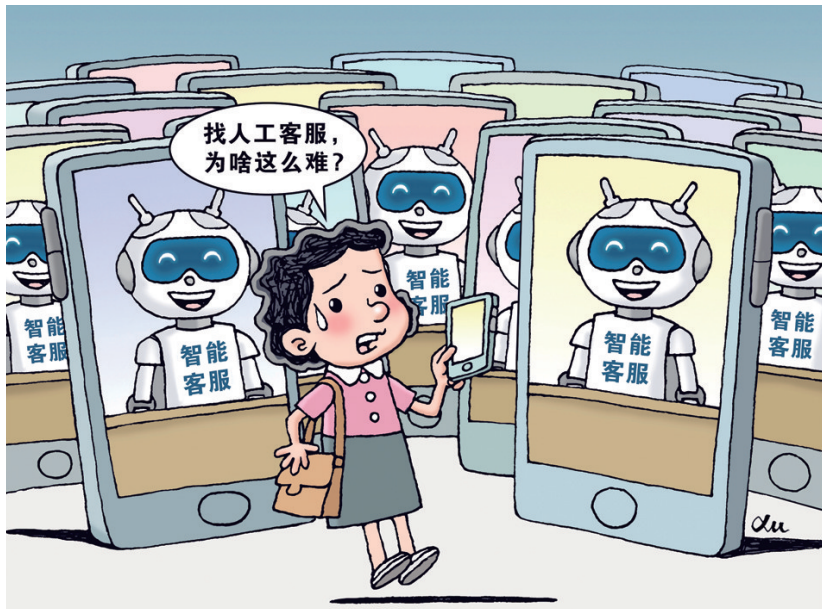
考核严格,不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账:雇佣一名客服,每月工资约4000元,而有的智能客服每月只需不到300元。

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服务股份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验。”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,可留存保存通话录音、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。