

6【敢当头条】

# AI主播带货? 亮明身份才能留住信任

当你在直播间看着主播身着新款服装,流畅介绍、精准互动,甚至对你的提问秒回时,你可曾想过,与你对话的或许并非真人,而是一串代码? 据近日上海观新闻报道,有消费者网购服装后发现货不对板,追根溯源才发现,从商品模特图到直播展示,竟全由AI生成。

“模特是假的,衣服效果是假的,连主播都是假的,那我们到底在买什么?”对此,网友的质疑一针见血。而在部分商品评论区,不少有过类似经历的消费者也纷纷吐槽,“买家秀和卖家秀差距过大”“收到的衣服和直播展示的完全是两码事儿”。

随着技术更新迭代,创新营销模式、追求降本增效本身符合市场逻辑。对商家而言,相较于雇用真人模特,使用AI出图不仅效率高,还能随意切换风格和背景场景,视觉内容制作成本大幅下降。与此同时,能够24

小时在线的AI主播可以提升直播间活跃度,进而提升产品触达率。拥抱技术进步,这是商业发展的必然。

然而,AI在电商领域的部分应用之所以引发消费者困惑与不满,关键在于其越过了公众心里的底线。一方面,AI在制图过程中常常会“脑补”和优化细节,消费者实际收到的服装在颜色、面料、版型方面可能存在货不对板问题。另一方面,真人主播直播时,消费者能够通过其实时动作、近距离特写判断服装材质,观察上身效果,再决定是否下单,而AI主播显然让直播效果大打折扣。

这种完美假象带来的危害,是直接且显著的。其一,电商AI化可能侵害消费者的知情权与选择权。消费者在信息不对称的情况下,基于对效果图和主播的信任做出购买决策,最终却可能收到与宣传严重不符的商品,浪费了时间和金钱。其二,对商家而言,依靠AI造假

或许能在短期内吸引流量,但等到消费者发现上当,商品退货率或将急剧上升,反而大幅增加商家的售后成本。更为重要的是,这类行为会损害品牌声誉,导致客户流失。其三,信任是线上交易的基石,一旦假效果图、非真人直播泛滥,消费者对于电商环境的信任感很可能会动摇。如此一来,或将形成劣币驱逐良币的恶性循环,抑制数字消费潜力释放。

我国《人工智能生成合成内容标识办法》明确规定,利用AI技术生成的图片、视频等内容必须添加显著标识。与此同时,《消费者权益保护法》《电子商务法》对虚假宣传、信息不透明等违法行为进行严格约束。这些规定为规范AI生成内容提供了制度指引。

打通法律、制度落实的“最后一公里”,还需多方合力。电商平台须将标识要求落地为可执行的审核规则,建立有效的AI内容识别与监控机制,对

未按要求亮明身份的AI主播和图片予以限流、下架。此外,持续升级技术手段,通过数字水印、区块链存证等方式,对AI生成内容进行溯源,避免部分卖家通过篡改数据或转换编码绕过审核。与此同时,监管部门可出台针对电商领域的细化指引,明确标识的具体规范、回溯机制和追责流程。

AI主播不是不能带货,但必须亮明身份。让AI与消费者“坦诚相见”,这并非对技术的束缚,而是对其健康发展的守护。当消费者明确知晓主播和效果图均由AI生成,自然会合理调整预期,多方参考商品参数等其他信息,作出更为理性的购物决策。

技术发展日新月异,为各行各业插上了翅膀。我们鼓励各种业态创新、模式创新,但唯有守住真实底线,才能留住珍贵的消费信任,才能让技术更好地赋能生活。 (据新华网)

7【金玉良言】

## 激发家庭服务消费潜力

近日,商务部、国家发展改革委等九部门联合印发《关于扩大服务消费的若干政策措施》,再次释放出稳增长、促民生的鲜明信号。从北京广泛推动家政服务进社区,到上海实行“社区嵌入式养老”,再到浙江倡导普惠托育,各地的探索为释放家庭服务消费潜能提供了生动实践。

家庭服务消费覆盖教育、医疗、养老、托育、文化、旅游等多个领域,是人民群众最具体、最直观的获得感所在,展现出人们对美好生活的向往;同时,它具备释放内需潜力、夯实经济增长基础的巨大空间,若能充分开发与利用,将带动数以万亿元计的新增需求;此外,它还能够推动产业升级、培育经济发展新动能,带动康养医疗、文化旅游、体育健身、数字服务等新兴产业发展,形成新的增长点和就业空间;长远来看,它对于提升公共服务均等化水平也具有重要意义,尤其在托育、养老、家政等领域,既能减轻家庭负担,又能提升社会整体福祉。

激发家庭服务消费潜力,不仅是扩

大内需的现实需要,也是改善民生、推动产业升级、促进社会公平的战略选择。要推动家庭服务消费提质扩容,关键在于完善制度供给,打通堵点。

优化供给体系,增强优质服务供给能力。持续放宽服务业市场准入,鼓励社会资本进入教育、医疗、养老、托育等不同领域,形成多元化供给格局。健全行业标准和信用体系,推动家政、养老护理等服务标准化、专业化发展。加大对中西部和县域公共服务设施的投资力度,促进优质资源下沉。

扩大需求空间,降低家庭消费门槛。健全带薪休假和弹性休假制度,创造更多服务消费时间。完善长期护理保险制度,扩大普惠性托育服务覆盖,减轻家庭经济压力。推动基本公共服务均等化,逐步打破户籍壁垒,让流动家庭能够公平享受教育、医疗、托育等服务。

强化金融与财政支持,健全支付保障机制。鼓励金融机构开发教育、养老、托育专项信贷和保险产品,创新服务消费金融工具。完善个人所得税专项附加扣除政策,将托育、长期护

理、健康管理等支出纳入抵扣范围。探索“政府补贴+金融支持+商家优惠”的组合模式,降低家庭消费成本。

此外,还需提升治理能力,优化消费环境。健全分级分类监管机制,对教育培训、养老护理、家政服务等行业实施差异化管理,既防范乱象,又避免“一刀切”。利用大数据和信息技术提升服务消费统计和监测水平,增强政策制定的精准性和前瞻性。强化部门协同,形成政策合力,确保改革举措落地见效。

家庭服务消费连着民生冷暖,也承载着经济发展的新动能。加快激发这一领域的潜力,既要畅通制度供给、补齐公共服务短板,又要创新金融和财政支持、优化消费环境,更要通过改革推动家庭在相关服务中收获更多幸福感与安全感。可以预见,随着一系列政策举措的持续落地,我国家庭服务消费必将迎来提质扩容的新阶段,也将在扩大内需、推动经济社会高质量发展中发挥更加重要的作用。

(据新华网)

8【有此一说】

## 热爱与真诚的力量直抵人心

一口油锅、一辆三轮车,江西景德镇的“鸡排哥”李俊永火爆出圈;一句“我陪大家一起晒太阳吧”,南昌滕王阁的兼职保安张灵杰赢得了点赞。

两名普通人为何引起广泛关注?他们在平凡的岗位上勤恳做事、真诚待人,触动了人们内心最柔软的部分。

把简单的事情做到极致,本身就不平凡。摊位前排着长队,李俊永总能忙而不乱,他把炸鸡排当成真正热爱的事,让普通的街边小吃有了别样的温度。

面对烈日下排队等候的游客,张灵杰主动创新服务方式,设计互动游戏,不仅缓解了游客们的焦躁情绪,还巧妙地在游戏中融入滕王阁的历史文化,让原本枯燥的等待变成了一场有趣的体验。

“鸡排哥”走红,很大程度上归功于他提供的情绪价值。他与顾客的互动中没有“职业假笑”,没有刻板台词,有的只是发自内心的幽默与关怀。个性化的肢体动作、诙谐的语言,让摊位前充满欢声笑语。

保安小哥同样以真诚打动了游客和网友。当景区因人流量太大限流时,他主动站到烈日下,陪游客一同等待。将心比心的举动远比华丽的言辞更有力量。

真正的热爱,不是做给别人看的表演,而是内化于心的信念。“鸡排哥”希望让更多人了解景德镇的新面貌和当地人的善良好客。他从工作中找到意义和快乐,并把快乐传递给更多人。

张灵杰也将自己的工作视为宣传江西的机会,设计有奖问答游戏,加深了游客对滕王阁乃至江西的了解。

每一名在平凡岗位上默默付出的劳动者,都可以让普通的工作散发光彩,为社会增添温暖底色。 (据新华网)

9【画里话外】

## 加盖“别墅”危及安全

近日,河南长垣一处楼房的顶层业主堵住通往天台的消防通道,给自家加盖“别墅”。城管强拆两次,该业主又盖了第三次。私搭乱建本就违法,封堵逃生通道,更危及全楼业主安全。

(据新华网)

