2025年7月15日 星期二
责编/韩会霞 编辑/苏天 美编/朱佳妮 校对/蒋亚娟 张盈盈
银川日报

总量增长、质量提升、变量可控

——三重维度解码中国外贸半年报

7月14日，我国外贸上半年成绩单发布。

据海关统计，今年上半年，我国货物贸易进出口21.79万亿元，同比增长2.9%，增速较前5个月加快0.4个百分点。其中，出口规模历史同期首破13万亿元，同比实现7.2%的较快增长；进口8.79万亿元，虽然同比下降2.7%，但降幅相比前5个月收窄1.1个百分点。

在国新办当天举行的新闻发布会上，海关总署副署长王令浚用“实属不易”评价这份成绩单。他说，今年以来，面对复杂严峻的国际形势，我国外贸保持较强韧性，实现总量增长、质量提升、变量可控。

看总量，上半年，我国进出口规模站稳20万亿元台阶，创历史同期新高，进出口比去年上半年增加6000多亿元。从季度走势看，二季度进出口同比增长4.5%，比一季度加快3.2个百分点，连续7个季度保持同比增长。6月单月，进出口、出口、进口三项指标同比全部实现正增长，且增速都在回升。

看质量，我国外贸企业抓住全球能源转型新趋势，持续增加优质绿色产品供给，加速开辟新领域、新赛道。上半年，机电产品出口7.8万亿元，同比增长9.5%，占出口总值的60%，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%。

看变量，我国不断扩大“朋友圈”，拉紧经贸合作纽带，大力提振企业信心，共同应对外部环境的急剧变化。上半年，我国对190多个国家和地区进出口实现增长，贸易规模超过500亿元的伙伴数量达到61个，比去年同期增加了5个。在对欧盟、日本、英国等传统市场实现增长的同时，新兴市场贡献了更多增量，上半年对非洲、中亚进出口同比分别增长14.4%、13.8%。

与此同时，仍要看到，个别国家滥施关税，违背国际贸易规则，给全球经济发展带来严峻挑战。今年以来，我国进口出现负增长、中美经贸合作面临巨大压力，近期多个国际组织都下调了今年全球贸易增速。

对于上半年我国进口增速出现波动，海关总署统计分析司司长吕大良认为，这是国际贸易政策不确定性、大宗商品价格下跌等多种因素作用的结果。作为大宗商品的进口大国，大宗商品约占我国进口总值的三成，国际大宗商品价格的波动对我国进口增速的影响较大，随着国内经济持续回升向好，内需扩大带动进口趋稳，二季度进口转为增长，而且主要是数量增长拉动，是实打实的增长。

中美贸易广受关注。数据显示，上半年，我国对美国进出口总值2.08万亿元，同比下降9.3%。而受美国所谓“对等关税”影响，中美贸易由第一季度同比增长转为第二季度同比下降，降幅达到20.8%。

“中美经贸合作的本质是互利共赢。”王令浚说，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。

爬坡过坎，关键是提振信心。最新一期中国海关贸易景气调查结果显示，出口企业和进口企业信心都连续两个月回升。

展望下半年，王令浚表示，全球单边主义、保护主义上升，外部环境的复杂性、严峻性、不确定性增加，我国外贸稳增长仍需要付出艰苦努力，但多元稳定的市场、创新优质的产品、应变求新的外贸主体，让我们有底气、有信心、有能力应对各种风险挑战。

新华社北京7月14日电

清凉经济 乘夏而上

7月12日，游客在山东省荣成市那香海景区游玩（无人机照片）。

连日来，全国多地持续高温，催热暑期“清凉经济”，多样化消暑体验和消费场景释放夏日经济活力。

新华社发

铭记历史 缅怀先烈

杨学诚：从清华学子到抗日先锋

他是清华学子，当民族危亡悬于一线时，他走上街头，发出抗日救亡的怒吼；他是抗日将领，当抗战形势焦灼、国土相继沦陷时，他毅然奔赴鄂中农村，以“八条枪”为基础发展敌后游击武装，屡挫日伪气焰，直至生命最后一刻。

在武汉市黄陂区木兰山南麓，抗日英烈杨学诚长眠于此。“读书时就听闻老学长的故事，如今来到他的故乡工作，更能体会他那份抉择之重。”在黄陂参与基层工作的清华大学毕业生孙欣頔说。

杨学诚，1915年出生于湖北黄陂研子岗一户贫苦农家。1934年，杨学诚以优异成绩考入清华大学。初入清华园，他寡言少语，安分内向，鲜少参加课外活动。

九一八事变后，日本侵略者加紧对华北的争夺。然而，国民政府却一再妥协退让，极力压制抗日救亡运动，刺痛了无数爱国青年的心。

“华北之大，已经安放不得一张平静的书桌了！”1935年，一二·九运动爆发，杨学诚与数千学子一道，冲破军警封锁，走上街头，发出抗日救亡的怒吼。随后，他加入北平学联组织的南下宣传团，顶寒风、冒风沙，徒步乡野，将救亡火种撒向广阔农村。

民族危难之际，他完成了从“书生”到“战士”的蜕变。1936年，他加入中国共产党。“集体讨论时，他从坐着说到站起来说，再到边走边说，总能点燃大家的热情。”杨学诚的侄子杨冬明回忆，多位曾与杨学诚共事的老同志都赞叹他擅长做思想动员工作。

1937年七七事变爆发后，北平沦陷，杨学诚9月初抵武汉，担任中共长江局青委委员、湖北省（工）委青委书记。同年12月，他创建和领导了湖北青年救国团。该组织如燎原星火一般发展至5万余人，成为武汉抗日救亡运动高潮中的一支重要力量。

全国抗战烽火连天，日军进逼华中。1938年8月，组织一声令下，杨学诚奔赴鄂中，与同志并肩开创抗日根据地。在应城夏家庙，他们培训抗日骨干300余人，为鄂中敌后武装斗争奠定了坚实的组织基础。

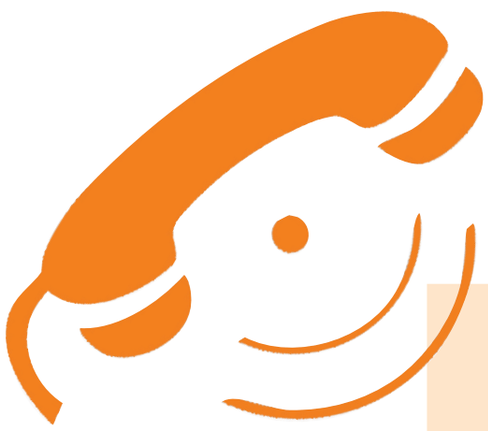
应城告急前夕，他喊出“讨饭也要讨来一支枪”的壮语，带领当地县委白手起家，在“八条枪”的基础上，创立了应城县抗日游击队第四支队。1939年6月，“应抗”主力整编加入新四军，鄂中、豫南武装实现统一指挥。杨学诚历任多个指挥要职，他与战士们同甘共苦，风餐露宿，坚持进行敌后游击斗争。

“那时条件艰苦，二伯穿着生满跳蚤的旧衣服，和战士们挤在一间土房里工作。”杨学诚的侄子杨冬明讲述，1939年，祖母得知儿子在应城驻防，带着子女步行6天前去探望。部队首长见其家贫，悄悄塞给杨母两块银元。杨学诚得知后，恳请母亲退还：“现在队伍困难，不能给组织添麻烦。”

1942年8月，杨学诚兼任新四军第五师鄂皖兵团政治委员，率部开辟鄂南抗日根据地。途经家乡黄陂时，他动员青年参军。留宿家中当晚，母亲劝他早日娶妻，他却说：“全国尚未解放，我哪有心思成家？”并向家人许诺“等胜利了，一定接你们到武汉团聚”。然而，长期艰苦的战斗生活和求学时染上的肺疾，拖垮了他的身体。1944年3月，杨学诚病逝于大悟山高家洼，年仅29岁。

抗战胜利后，英魂归葬故里。如今在黄陂，每逢清明、“七一”等节点，前往杨学诚陵园凭吊的群众络绎不绝。“时代不同，但报效国家的赤诚一脉相承。乡村振兴，基层就是前线，我会把这份志向融入田间地头，为乡亲们多做实事。”孙欣頔说。

新华社武汉7月14日电



找人工客服 为啥这么难

“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。

新华社北京7月14日电

上半年我国人民币贷款增加12.92万亿元

新华社北京7月14日电 中国人民银行14日发布金融统计数据显示，上半年我国人民币贷款增加12.92万亿元，其中企（事）业单位贷款增加11.57万亿元。

数据显示，6月末，我国人民币贷款余额268.56万亿元，同比增长7.1%。上半年，我国住户贷款增加1.17万亿元；企（事）业单位贷款增加11.57万亿元，其中中长期贷款增加7.17万亿元。

在货币供应方面，6月末，我国广义货币（M2）余额330.29万亿元，同比增长8.3%；狭义货币（M1）余额113.95万亿元，同比增长4.6%；流通中货币（M0）余额13.18万亿元，同比增长12%。

另外，上半年我国人民币存款增加17.94万亿元。其中，住户存款增加10.77万亿元。

同日发布的社会融资数据显示，上半年我国社会融资规模增量累计为22.83万亿元，比上年同期多4.74万亿元。6月末社会融资规模存量为430.22万亿元，同比增长8.9%。

上半年我国快递市场规模保持高位

新华社北京7月14日电 记者14日从国家邮政局举行的三季度例行发布会上获悉，今年上半年快递业务收入有望超7000亿元，同比增长8.5%。行业发展稳中有进，市场规模保持高位。

国家邮政局发展研究中心产业经济研究部副主任朱丽介绍，今年上半年，我国快递业务量预计超950亿件，同比增长19%，日均业务量预计超5.2亿件，较2024年提前18天突破500亿件。其中，1至2月，日均业务量约6.2亿件，超2024年“双11”日均水平。

朱丽说，今年上半年，我国快递市场规模持续增长，充分满足直播带货、假日经济、消费品以旧换新等寄递需求，深入挖掘文旅、赛事等场景潜在寄递需求，带动线上消费需求不断释放。假日、电商大促扩量发展，春节、“五一”等节假日期间，快递业务量均比去年同期增长超20%，6月16日至22日日均业务量超5.8亿件。跨区流动支撑有力，一季度异地快递业务量累计完成405亿件，同比增长23.5%，高出行业增速1.9个百分点；二季度异地快递业务持续增加，对快递业务量增长的贡献接近95%。

朱丽表示，今年上半年，我国快递行业着力提升服务水平，增强保障能力，加快推动智能化、绿色化、国际化发展，丰富“快递+”服务业态，高效支撑线上消费活力释放，在服务生产生活、畅通经济循环等方面发挥了现代化先导性作用。

“预计下半年，行业发展动能将进一步释放，产业协同深化发展，服务供给日益丰富，发展态势将持续向好。”朱丽说。