

总量增长质量提升变量可控 中国外贸韧性闯关

21.79万亿元规模创历史同期新高



总量增长

13 万亿元

上半年,我国货物贸易进出口
21.79万亿元,同比增长2.9%
出口规模历史同期首破13万
亿元,同比增长7.2%

60%

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%

190 多个

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

6月份对美同比降幅明显收窄

新华社北京7月14日电 7月14日,我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全年全球贸易增速。

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,我国外贸稳定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。

国防部新闻发言人答记者问

中方坚定支持建立 东南亚无核武器区

据新华社北京7月14日电 国防部新闻发言人蒋斌14日就近期涉军问题答记者问。

有记者问,据报道,菲律宾防长近日接受采访称,中国同意签署《东南亚无核武器区条约》议定书“只是做做样子”,中方作为世界最大核武库之一,应率先实现无核化,才能展现诚意。请问发言人有何评论?

“菲方某些人经常对中方维护地区和平的努力无端攻击抹黑,不知是代表他个人还是代表国家立场?令人费解。”蒋斌说,“建立东南亚无核武器区对加强国际核不扩散体系、促进地区和平稳定意义重大,有助于维护东盟国家的根本安全利益。中方对此坚定支持,已明确表示愿率先签署条约议定书。”

他表示,中国奉行不首先使用核武器的政策,承诺无条件不对无核武器国家和无核武器区使用或威胁使用核武器,是核武器国家中唯一做出上述承诺的国家,中国核力量及核政策是对世界和平的重要贡献,国际社会对此有目共睹。

天舟九号货运飞船发射在即 近几艘货运装载量最大一次



7月12日,天舟九号货运飞船与长征七号遥十运载火箭组合体垂直转运中。(新华社发)

天舟九号货运飞船发射在即,记者14日从文昌航天发射场了解到,目前发射场设备设施状态良好,参试各单位正全力以赴确保发射任务圆满成功。

根据计划,我国将于近日在文昌航天发射场使用长征七号遥十运载火箭发射天舟九号货运飞船。文昌航天发射场钟文安在接受记者采访时说:“船箭组合体已垂直转运至发射区,目前发射场系统状态良好,具备加注和发射条件。”

7月12日,天舟九号货运飞船与长征七号遥十运载火箭组合体垂直转运至发射区。

7月13日,天舟九号货运飞船发射任务完成全区合练,各系统通过功能检查并做好发射准备,这是除点火发射外参试系统最全的综合演练。

气象会商在航天发射中具有十分重要的作用。火箭发射前,航天工作者通过气象会商对气象数据进行分析,精准预测出火箭发射窗口期间的气象条件。

“从最新的气象会商结果来看,发射窗口天气满足火箭发射最低气象条件。”文昌航天发射场甘思旧介绍。

据悉,天舟九号货运飞船承担着为神舟二十号和神舟二十一号乘组运送物资的任务。另外,天舟九号搭载了两项试验载荷,将持续开展新型空间技术在轨试验。

中国航天科技集团李智勇说:“天舟九号货运飞船是改进型货运飞船当中几艘货运装载量最大的一次,比前几艘货运飞船多了几百公斤。天舟九号也是首艘具备应急发射能力的飞船,在天舟八号发射时,它已经具备了应急发射的能力。”

同时,承担此次发射任务的长征七号运载火箭也已经做好了准备。作为我国新一代高可靠、高安全、绿色无污染的中型运载火箭,长征七号近地轨道运载能力达14吨,能够满足天舟货运飞船与运行中的空间站对接的入轨精度需求。此次发射是长征七号运载火箭第10次出征太空。

目前,空间站组合体状态良好,神舟二十号航天员乘组也在轨开展了手控遥操作训练,为迎接天舟九号的到来做好准备。

(据新华社、央视网)

只会重复“好的”却办不了事

智能客服绕弯弯 人工客服躲猫猫

“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?

输入近10次“转人工”未能接通

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张告诉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”之类的回答,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



(新华社发)

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3000元。

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”。

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,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。

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口办件单位。

“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%转入人工,既省成本又不降低服务质量。”平健说。

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。

(据新华社北京7月14日电)

上半年快递业务收入 有望超7000亿元

据新华社北京7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%。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%;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%。