

人工智能助力消费变迁

本报记者 孙庆坤

今年以来,以旧换新国家补贴政策持续加码,又一波换新热潮已经掀起。近日印发的《提振消费专项行动方案》进一步细化政策落地路径,针对性解决制约消费的突出矛盾和问题,为促进消费再添动力。

人们常说“旧的不去,新的不来”。补贴政策激活了消费者的置换需求,也加速了废旧消费品从“闲置”到“回收”的流转。2024年,在消费品“以旧换新”政策推动下,我国废弃电器电子产品回收处理市场规模突破1500亿元,废旧家电回收量同比增长14.83%,预计今年全国废旧家电回收总量将突破2亿台。回收数据的跃升,既是“以旧换新”政策成效的体现,更是我国经济向绿色低碳转型的缩影。

但是,仍需看到,旧品回收依然存在不少难题。回收网点过少、回收流程复杂、回收价差过大、隐私泄露风险……这些不便和隐忧影响了消费者参与回收的积极性,也间接提高了消费者的换新成本,抑制了消费潜力的进一步释放。与此同时,由于回收利用率不足,大量废弃消费品处置不当,不仅污染环境,也造成了资源浪费。加快提升回收循环利用水平意义重大。

畅通“去旧”链条,降低消费者参与门槛。现实生活中,很多消费者由于找不到方便的回收点而选择长期闲置或直接丢弃。这导致相当比例的废旧消费品难以进入正规回收渠道,或不得已被当作废品按斤售卖,流入个体商贩、黑作坊,不仅价值严重缩水,而且存在各类风险。要完善回收网络,简化回收步骤,把回收服务点作为“15分钟便民生活圈”建设的一部分,提高回收服务的可及性。要提高回收服务质量,譬如:在城市设置可以自动称重估价的智能回收柜,在农村推广“移动回收车定期下乡”模式,对于大件物品实行上门预约回收服务等。填补回收盲区,增强回收服务的便利性,吸引消费者积极加入绿色消费的潮流。

提高“去旧”效率,让旧物件焕发新价值。回收利用涉及收集、储运、拆解、分拣、处理、提取等多个环节。要鼓励企业加大研发力度,加强回收循环利用重大技术装备攻关,不断降低处理成本、提高再生效率、减少二次污染,推动回收产业从“人力密集型”向“技术密集型”转型。

规范“去旧”环境,引导和监督并举。提升回收循环利用水平离不开制度和法规护航。要通过补贴、税收、将废旧消费品回收纳入碳交易体系等多种政策工具,引导企业承担更多回收责任。如建立品牌自营回收体系、主动研发易拆解产品、探索新型回收模式等,鼓励回收企业创新思维,突破市场化瓶颈,增强竞争力。与此同时,要以严格的监管打击非法拆解、保护数据隐私,斩断小作坊“高价回收—污染处理—零件翻新—流入市场”的利益链条,推动回收行业从零散化、灰色化向规范化、标准化转型,真正让循环经济成为消费升级的助推器。

市场
畅通

康琼艳

“原来修图都得用手一点点修,特别麻烦,一张图得弄半个小时。自从买了AI修图软件,几分钟就搞定。它还能根据我的指令做一些更难的操作,真是省时又省力!”北京市民连悦女士半年前购买了一个修图APP的会员服务,她说自己身边很多朋友在她的推荐之下,也开始使用AI修图,都觉得很方便。

随着人工智能技术的飞速发展,AI已经渗透衣食住行全场景,推动消费从功能满足向体验升级跃迁。

3月14日,中国消费者协会发布2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告,调查结果显示,22.1%的受访消费者认为AI智能产品的使用和场景应用在未来一年有望成为服务类消费新热点。

提供新消费产品

数据显示,今年3月,淘宝天猫平台上AI智能眼镜搜索量同比增长140%,AI机器人成交量飙升400%;38焕新周期间,AI智能设备新品首发数量同比增长100%,其中智能机器人、智能眼镜、智能翻译机、AI电脑、AI手机成为天猫3C数码TOP5的AI热门品类。中关村物联网产业联盟副秘书长袁帅表示,智能音箱、扫地机器人等AI终端产品已从“科技新奇特”蜕变为“生活必需品”,展现出强劲的市场需求。

同时,生成式人工智能产品也广受欢迎。第55次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2024年12月,中国生成式人工智能产品用户规模达2.49亿人,占整体人口的17.7%。

可灵AI是快手推出的新一代AI创意生产平台,能够提供高质量视频及图像生成和编辑能力,甚至开始与电影、短剧、创意广告等领域进行结合。2025年1月,快手可灵AI全球月访问用户总数环比增长113%。快手2024年三季度财报显示,可灵AI在2024年9月实现了月活跃用户数超150万,商业化单月流水超千万元。

AI与其他领域相结合,也创造出许多AI新产品。在深圳,跃然创新科技有限公司的工作人员正在直播间销售AI玩具,能和孩子对话的巴波泡AI对话玩具等人工智能产品受到线上销售渠道,今年AI玩具销量实现快速增长。一天直播就能实现50多万元的成交额。

今年《政府工作报告》明确提出要持续推进“人工智能+”行动,将数字技术与制造优势、市场优势更好结合起来,支持大模型广泛应用。广东汕头市澄海玩具协会常务副会长陈亮说:“伴随着技术、算法、模型,包括DeepSeek等越来越成熟,将推动整个玩具行业发生深刻变化。”

人工智能还推动消费产品从标准化生产向个性化智造演进。未来智能推出的viam会议狗Kit2配合定制算法,可以智能调节录音拾音参数;美的集团推出的适老化空调“颐享系列”,可通过AI语音交互简化操作流程;伊利“AI营养师”基于20万用户体检数据,推出个性化配方奶粉,大幅提升了乳糖不耐受人群购买率。



消费者在内蒙古国际会展中心选购智慧门锁。

商务部
中国国际电子
商务中心研究院
院长李鸣涛说:“利用AI技

术,服务实现了千人千面个性化。消费者也更愿意使用这样一个更懂自己的产品来满足消费需求。”

创造新消费场景

“在商场全面部署AI机器人仅1年,AI带来的销售占同期整体销售额的比重逐步增加,最高达到15%。”银泰百货相关负责人告诉记者,银泰百货正在通过AI技术打造智能化购物环境。通过喵街APP,消费者可以享受一对一的视频服务,导购员可以协助用户通过AI换装、AR试妆等应用享受智能化服务。目前,银泰百货正将线下店的服务内容扩展到更多线上用户,让消费者在线上体验商品效果并进行购买。“AI换装的效果真和我穿上一模一样!”杭州市民丁格格体验后告诉记者。

人工智能通过虚拟现实技术,将传统消费场景升级为沉浸式、无界化的智能空间。麦肯锡调研数据显示,超过70%的受访消费者表示愿意为沉浸式购物体验支付溢价,例

如AR试衣、智能导购机器人等技术的应用,直接拉动客单价提升15%至20%。

“无人零售”这一崭新消费场景中,AI技术同样大显身手。以顺丰集团孵化的丰e足食为例,它以AI智能柜为载体,在柜内安装了传感器和摄像头,通过无感支付方式,为大都人群提供精选早餐、休闲零食、饮料等商品。消费者无需排队结账,只需拿出商品关上柜门,系统便能自动识别所购商品并完成扣款。这种即拿即走的购物模式,打破了传统结账排队的时间消耗,为消费者带来了极致便捷的智能化购物体验。

“AI技术的应用促进了消费场景的创新和拓展,大幅提高了消费者的购买兴趣,激发了消费者的购物欲望。”快手大模型产运负责人李杨说。

用AI治理AI

AI技术突飞猛进,一系列问题也在逐渐显现。

“爸妈曾经差点被AI视频骗了。一些不法分子,先发来一段看似专业的医疗科普视频,然后就开始售卖‘神药’。视频嘴形、动作



在深圳市优必选科技股份有限公司展厅,智能教育机器人“悟空”在进行表演。
新华社记者 梁旭摄

都充满AI味,我们一看就知道是假的,但老年人不一定能看出来。”消费者连晓虹说。

据了解,不法商家、诈骗分子运用生成式人工智能,通过“AI换脸”“AI拟声”,将人的面部表情和声音与另一个人的图像和声音结合起来,就能创造出虚假的视频或音频。

同时,算法编织的“消费牢笼”也在操控着现代购物的选择。32岁的上海宝妈张璐在选购奶粉时,平台持续推荐某德国品牌系列产品。当她想了解国产新锐品牌时,发现需要连续翻页6次才能跳出算法推荐区。

现代电商平台的推荐算法已形成精密的数据闭环,建起了一座“消费牢笼”,淘宝2023年算法白皮书显示,用户第三次点击同类商品时,推荐准确率可达92%,但商品多样性则下降47%。

面对信息繁杂的消费浪潮和层出不穷的消费乱象,各地渐渐找到了一条“用魔法打败魔法”的治理新思路——用AI治理AI。

去年3月,“全国消协智慧315”平台上线;近期,山东省推出“放心消费在山东”AI智能体,杭州消费维权AI数字人“杭小消”正式上线;近期,山东省推出“放心消费在山东”AI智能体,杭州消费维权AI数字人“杭小消”正式上线,不少地方和机构已经研发出具有消费者权益保护能力的AI工具,它们可以常态化开展智能巡检、深度鉴别、风险预警等工作,在发现消费陷阱时对用户进行自动劝阻,并帮助消费者开展信息溯源、取证留痕等维权活动。简单来说,线上消费市场也迎来了更多“数字消保官”。

天津升级建设“一刻钟便民生活圈”——

丰富服务提升居民生活体验

本报记者 周琳

洗鞋、补衣服、托裤边、市集义卖……占地不大的天津市滨海新区泰达街道华纳社区便民服务站“麻雀虽小五脏俱全”,必不可少的居家服务在这“一刻钟便民生活圈”内都能得到满足。在日前举行的“纳爱同行”周末市集,华纳社区特别设置“让爱无碍”残疾人义卖板块。因肢体残疾长期居家的居民李彬,通过社区组织的义卖活动首次担任摊主,售卖自制手工艺品。李彬说:“没想到自己还能走出家门靠手艺赚钱,这项活动不仅用义卖改善了我的家庭经济状况,而且让我增添了对生活的信心。”

天津市滨海新区泰达街道华纳社区党委书记、居委会主任刘红霞介绍,天津正在加快建设以社区居民为服务对象、服务半径为步行一刻钟范围内的生活圈,以满足居民日常生活基本消费和品质消费。泰达街道华纳社区常住人口超过7000人,大部分是在附近工作的新天津人,有些双职工家庭,孩子无人照看。华纳社区的社区党群服务中心以空间换服务,引进托儿中心、便民驿站、中西部扶贫产品馆等优质资源,提供孩子托育、物品修补、法律咨询、健康义诊等服务,居民还可以参与志愿服务兑换积分,用于兑换扶贫产品。

“我通过泰YOU爱小程序累计为社区服务超过20个小时,用积分兑换了甘肃扶贫牛奶,既助力乡村振兴,又享受实惠。另外,还可以通过泰便利、泰YOU爱小程序预订体育

场馆,换取艺术季、音乐节、文艺演出门票,在线预约垃圾分类上门收取,社区管理智能化切实提升了居民的生活效率和品质。”华纳社区居民朱玉国说。

除了在新城区新建社区驿站,天津对老城区基础设施的升级也在不断加强。在天津市南开区,天开高教科创园(天开园)的“一刻钟便民生活圈”划定了清晰的业务范围,覆盖周边7个社区,将近2.95万名居民。北至中南路、航海道,东至白堤路,南至津河与保山道,这个区域中的便民设施融入了现代科技与人性化设计,致力于解决居民们在日常生活中遇到的实际问题。

天拖菜市场位于天开园周边,是覆盖7个社区的核心生活配套设施。改造前,该市场设施陈旧、业态单一、布局杂乱,购物体验较差,居民常需辗转多个地点才能满足日常需求。2024年,随着南开区“一刻钟便民生活圈”规划的推进,天拖菜市场被列为重点改造对象。改造后的市场面积扩大至3200平方米,增设了超市业态,将传统农贸市场的鲜活农产品与超市的标准化相结合。

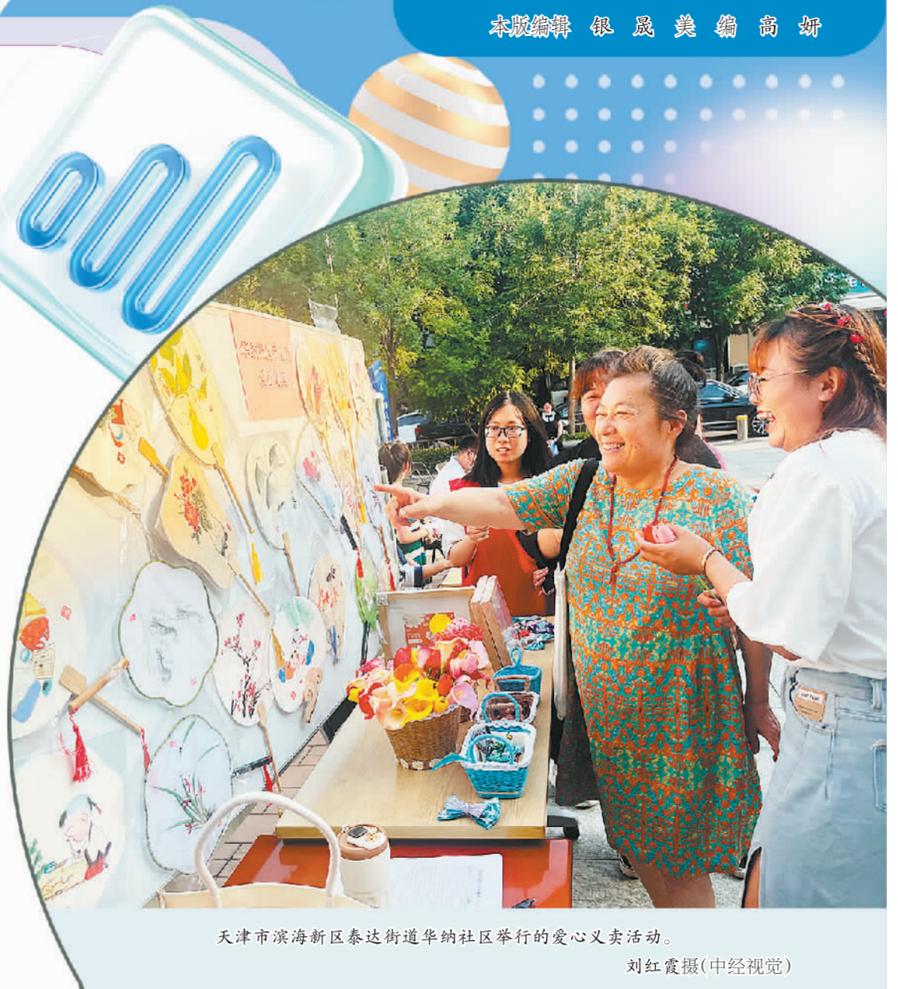
天拖菜市场商贩李英介绍,市场内引入了连锁品牌超市的运营模式,设立生鲜区、粮油区、日用品区等标准化分区,同时保留自产自销专区,为周边农户免费提供摊位。这种农超结合的模式既保障了商品质量,又通过集中采购降低了价格。改造后商户入驻率和

日均客流量明显提升,年营业额也明显增加。

“中国农业银行天津新技术产业园区支行针对天拖菜市场农超结合的特色,延伸服务链条,为上游农户提供便捷的供应链融资,为超市运营商配套流动资金支持,既保障了商品供应稳定,又让居民享受到优质平价的农产品。2024年成功助力天拖菜市场引入智慧菜场系统,整合电子支付,开通聚合码14个,运用灵活的资金结算工具缓解农户资金压力,市场运营更加规范,消费者体验感显著提升,真正让市场活起来,功能更丰富。”中国农业银行天津新技术产业园区支行副行长金迪说。

天津市商务局等多个部门日前发布的《天津市进一步提升城市一刻钟便民生活圈建设水平工作方案》,从进一步健全生活服务体系、提升消费业态服务水平、丰富生活场景、营造利商兴商的环境氛围等方面提出重点任务,明确要打造多元化、多层次的消费场景,推动便民商圈与养老服务圈、文化休闲圈、健康健身圈、金融服务圈、快递服务圈等和融共进。

天津市商务局局长孙剑楠介绍,2024年,天津“一刻钟便民生活圈”建设稳步推进,列入民心工程的10个高质量“一刻钟便民生活圈”和6个标准化菜市场项目均已全部完成。截至2024年底,天津市已建成城市“一刻钟便民生活圈”190个,覆盖977个社区,服务周边居民近580万人。



天津市滨海新区泰达街道华纳社区举行的爱心义卖活动。

刘红霞摄(中经视觉)

本版编辑 银晨 美编 高妍