

战略投入：短期打牢人工兜底与AI服务分流基础，优化知识库，快速精准解决用户问题，守住现有收益；中期抓实体验升级，把口碑做扎实，通过客服响应时效考核打造差异化服务；长期深耕需求挖掘与反向赋能，搭建客服数据反馈闭环，为产品和服务迭代升级提供支撑。

栾沐

同时，行业可推动技术资源共享，降低中小企业改造成本。比如，技术研发方可以提升AI复杂场景应对能力，推出更适配企业需求的产品。监管部门畅通投诉、监督渠道，明确AI客服规则，引导企业从“拼价格”转向“比服务”，让合规优化者得市场、享红利。

消费升级背景下，消费者越来越看重服务的质量和温度。AI客服该做“帮手”而非“替代者”，与人工客服优势互补，才能让消费者免于“闯关”之苦，为企业赢得更多客户与口碑。

金视角

“连续发5次‘转人工’还在转来转去，办业务要问语音菜单‘4层迷宫’，投诉维权只得到人工智能(AI)模板化‘共情’却无实质方案……”近期，AI客服成为人们热议的话题。实测表明，主流电商、金融、物流等10余家平台的AI客服普遍存在理解能力不足、答非所问等现象，给消费者带来困扰。这不仅背离了技术便民初衷，甚至成为部分企业忽视用户诉求的“挡箭牌”。

造成这种现象的原因是多方面的。有的企业认知错位，只顾AI客服低价的短期优势，却不看用户流失、口碑受损的长期损失；有的企业受经营压力、资金紧张所困，无力开展AI客服技术升级、完善管理流程；而有的企业受AI技术成熟度制约，难以精准对接复杂需求。

改变这一现象，企业首先要牢固树立“服务即竞争力”的经营理念，将优化AI客

学习贯彻党的二十届四中全会精神

讲在一线，“声”入人心

——河南、湖北、西藏、宁夏组织开展多种形式宣讲活动

新华社记者

“地下有传感器监测，天上有人机巡田，咱种地必须提升科技含量，从靠经验变成信数据。”冬日，河南省临颍县城关街道的“五彩大集”理论宣讲活动格外火热，四中全会宣讲小分队队长李慧子正向当地种植户讲“提升农业综合生产能力和质量效益”前景。

在活动现场，宣讲人结合当地现代农业建设情况，把党的二十届四中全会精神融入乡亲们听得懂的故事、看得见的案例，“书面语”变成了“家常话”，“共鸣式”宣讲获得群众阵阵掌声。

近日，河南、湖北、西藏、宁夏等地的宣讲团进学校、到集市、赴社区，开展对象化、分众化、互动化宣讲活动，将政策理论化为乡音土语中的生动实践，让宣讲活动真正“声”入人心。

河南发挥“百姓宣讲员”“青年理论宣讲专家”“宣讲达人”等特色宣讲队伍作用，灵活运用“田埂讲堂”“小院课堂”“流动党校”等形式，广泛开展接地气、受欢迎的宣讲活动1.2万余场次，受众100余万人次。

在宁夏银川市金凤区安居苑社区丽园小区的“罐罐茶议事吧”里，数名“安居大妈”以快板形式开启了一场生动鲜活的宣讲活动。

“很多宁夏人爱喝罐罐茶，安居苑社区的群众经常在这里喝茶议事。”宁夏回族自治区党委宣讲团成员、讲师团团长刘文长说，选择以“罐罐茶议事吧”作为宣讲空间，同时邀请有社区工作经验的宣讲员进行宣讲，就是想让宣讲内容更贴切，也让群众听得更轻松。当前，宁夏组建基层宣讲队伍278支，吸纳道德模范、先进典

型、百姓名嘴等宣讲骨干3582人，以身边事、百姓话开展多层次、广覆盖、接地气的理论宣讲活动。

“同学们，‘十五五’规划建议将‘加快高水平科技自立自强，引领发展新质生产力’作为战略任务进行部署。”武汉大学的一场宣讲活动现场，机器人学院院长肖晓晖说，“机器人是新质生产力的代表，也是AI赋能实体经济的核心载体，产业前景广、人才需求大，同学们所学正是踏着国家发展的鼓点，希望你们不断磨砺本领，为国家的大事业添砖加瓦。”

针对高校师生，聚焦“新质生产力”“青年担当”；面向企业职工，突出“产业链升级”“安全发展”；回应群众关切，紧扣“乡村振兴”“共同富裕”……湖北的宣讲活动既阐释“国之大者”，又讲透“省之要事”，引导广大干部群众找到落实全会精神的关键，将全会精神转化为推动事业发展的动力。

在西藏措美县哲古社区新时代文明实践站，一场用藏语开展的宣讲活动正为牧民群众送来通俗易懂的政策解读。牧民益西旦巴说：“这场宣讲让我明白了党的二十届四中全会跟大家息息相关，大家对未来生活更加期待。”

为了把学习成果转化为推动高质量发展的强大动力，西藏采取领导干部带头讲、宣讲团集中讲、部门行业分类讲、基层宣讲员覆盖讲等方式，开展宣讲活动。截至目前，西藏共开展宣讲活动3万余场次，实现全区7地(市)、74个县(区、市)、697个乡镇(街道)和1787寺庙全覆盖。

(新华社北京12月29日电)

王沪宁会见中国佛教协会第十一次全国代表会议代表

新华社北京12月29日电 中国佛教协会第十一次全国代表会议28日至29日在北京举行。中共中央政治局常委、全国政协主席王沪宁会见中国佛教协会领导班子成员，并与与会代表合影。他表示，要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻党的二十届四中全会精神，学深悟透习近平总书记关于宗教工作的重要论述，全面贯彻党的宗教工作基本方针，引导佛教界人士和信教群众坚定听党话、跟党走，为实

现“十五五”时期目标任务、推进中国式现代化建设贡献力量。王沪宁对中国佛教协会第十一次全国代表会议的召开表示祝贺，对中国佛教协会第十次全国代表会议以来所做工作给予肯定，并对下一步工作提出希望。他表示，中国佛教协会要加强思想政治引领，把握团结奋斗的时代要求，引导佛教界人士和信教群众践行社会主义核心价值观，树立正确国家观、历史观、民族观、文化观、宗教观，不断增

进对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义的认同，铸牢中华民族共同体意识。要推进我国佛教中国化，促进教义教规、管理制度、礼仪习俗、行为规范等方面体现中国特色、适应时代要求。要落实全面从严治党，加强法治宣传教育，引导教职人员遵纪守法、持规守戒、正信正行。要建设政治上靠得住、宗教上有造诣、品德上能服众、关键时起作用的佛教人才队伍，培养精通经典教义、精

通中华优秀传统文化的“双通”人才。要加强佛教对外友好交流，讲好中国宗教故事。要加强自身建设，发挥好宗教团体的桥梁纽带作用。

中共中央政治局委员、中央统战部副部长李干杰参加会见。

中国佛教协会第十一次全国代表会议审议通过了中国佛教协会第十届理事会工作报告、新修订的中国佛教协会章程和一系列教规制度，选举产生了中国佛教协会新一届领导班子。

中国法治论坛(2025)暨第十六届中国法学家论坛开幕

陈文清出席并讲话

新华社深圳12月29日电 中国法治论坛(2025)暨第十六届中国法学家论坛29日在广东深圳开幕。中共中央政治局委员、中央政法委书记陈文清出席并讲话。中共中央政治局委员、广东省委书记黄坤明出席并致辞。

与会代表认为，党的十八大以来，我们在社会主义法治建设上取得的最重要成就，就是形成了习近平法治思想。习近平法治思想是在法治领域坚持“两个结合”的光辉典范，是全面依法治国必须坚持的指导思想。广大法学法律工作者要坚持以习近平法治思想为根本遵循，把握我国法治

建设取得的历史性成就，积极繁荣法学研究，主动服务法治实践，合力开创法治中国建设新局面。

与会代表表示，繁荣新时代法学研究，要坚守马克思主义法治理论的“魂脉”，传承中华优秀传统文化的“根脉”，立足中国伟大的社会主义

法治实践，借鉴世界优秀的法治文明成果，加快构建中国法学自主知识体系，打造具有中国特色、中国风格、中国气派的法学学科体系、学术体系、教材体系、话语体系，为全球法治文明贡献中国智慧。

论坛以“深入学习贯彻习近平法治思想‘十五五’经济社会发展提供坚强法治保障”为主题，由中国法学会、广东省委政法委、深圳市委政府主办，中央和国家机关有关负责同志、法学法律界代表等参加论坛。



12月28日，广东省肇庆市七星岩景区水杉林迎来最佳观赏期，树冠在冬日暖阳下色彩斑斓，吸引众多市民游客漫步林间赏景、拍照、游玩。

何华文摄(中经视觉)

(上接第一版)

把握好方向、驾驭住大局。年初以来，习近平主席同美国总统特朗普多次通电话，为稳定和中美关系指明方向、确定基调。10月，韩国釜山，两位领导人时隔6年再度见面，会晤超100分钟。习近平主席指出，“两国做伙伴、做朋友，这是历史的启示，也是现实的需要”；特朗普总统表示，“中国是伟大国家，习主席是受人尊敬的伟大领导人”“两国携手可以在世界上做成很多大事”。习近平主席审时度势，亲力亲为，再次引领中美关系巨轮穿越急流险滩，彰显大国领袖的自信从容和责任担当。

成就彼此、惠及世界。习近平主席同法国总统马克龙漫步都江堰，从治水之策谈到治国之道，以友好交流增进相互理解，引领中法关系在“新甲子”走得更好、更稳、更实，共同为世界和平稳定和人类发展进步作出更大贡献；同德国、西班牙、葡萄牙等国领导人深入交流，共同发出主张多边主义、倡导开放合作的中欧声音；会见欧洲理事会主席科斯塔、欧盟委员会主席冯德莱恩，强调国际形势越是严峻复杂，中欧就越要加强沟通、增进互信、深化合作……

洞察历史大势，担当时代使命。作为全球第二大经济体、发展中大国的中国，永远做世界的和平力量、稳定力量、进步力量。

4月上旬，中央周边工作会议在北京召开，周边命运共同体建设开启新篇章。4月东南亚之行、5月访问俄罗斯、6月飞赴中亚、10月底前往韩国……2025年，习近平主席的出访聚焦周边。

春日河内，繁花盛开。越南把接待习近平主席访问作为今年最重要外交议程，访问期间，中越一致同意持续深化全面战略合作伙伴关系、加快构建具有战略意义的中越命运共同体；

热情的吉隆坡，情谊浓浓。马来西亚领导人在社交媒体上以中文歌曲《我的好兄弟》表达对习近平主席到访的喜悦，两国宣布构建高水平战略性中马命运共同体；

欢庆的金边，花香扑面。中柬两国领导人举行会谈，一致同意携手构建新时代全天候中柬命运共同体；

飘扬。六国元首共同签署《永久睦邻友好合作条约》，以法律形式将世代友好的原则固定下来；

深秋的庆州，韩国时隔11年再次迎来中国国家元首到访。韩方把习近平主席作为最重要最尊贵客人，以最高礼遇予以热情接待。两国战略合作伙伴关系在访问期间再确认……

一年来，周边国家领导人也纷纷来到中国。会见新加坡总理黄循财，寄语“让中新友谊之树枝繁叶茂、硕果累累”；会见印度总理莫迪，从战略高度和长远角度推动中印关系持续健康稳定发展；会见巴基斯坦总理夏巴兹，指出要加快构建新时代更加紧密的中巴命运共同体，更好造福两国人民；会见印度尼西亚总统普拉博沃，表示中方愿同印尼秉持建交初心，弘扬和平共处五项原则和万隆精神，高水平推进中印尼命运共同体建设……习近平主席亲自擘画、身体力行，书写一幕幕立足周边、运筹全局的元首外交佳话。

“这是你首次访问中国，我很高兴同你结识。”1月13日，习近平主席在北京会见格林纳达总理米切尔，热情问候这位从拉美和加勒比地区远道而来的外宾。作为习近平主席2025年会见的首位访华外国领导人，米切尔总理感慨，“中国是全球南方的引领者，一贯坚持大小国家一律平等，尊重各国主权和领土完整，在国际事务中言行一致”。

平等相待、相互尊重、共谋发展，这正是中国同广大全球南方国家的相处之道。

既有隔海相望的近邻，也有万里之遥的伙伴。斯里兰卡、文莱、肯尼亚、巴西、哥伦比亚、智利、厄瓜多尔、塞内加尔、汤加……从亚洲到非洲，从南美洲到大洋洲，这一年，长长的来访外国领导人名单覆盖五洲四海，繁忙的元首外交日程贯穿春夏秋冬。

同津巴布韦、刚果(布)等国双边关系定位迈上新台阶；同拉美和加勒比国家携手推进团结、发展、文明、和平、民心“五大工程”，共建中拉命运共同体；宣布将落实对53个非洲建交国实施100%税目产品零关税举措；同中亚国家签署发展战略对接、能源、互联互通等领域60余份双边合作文件；习近平主席在上海访问金砖国家新开发银行，勉

励银行开启高质量发展的第二个“金色十年”，支持全球南方国家走好现代化道路……

“中方同各方合作推进高质量共建‘一带一路’，支持更多发展中国家实现现代化，为全球发展开辟新空间。”习近平主席的郑重宣示，中国推动合作共赢的务实行动，为各国共同繁荣注入源源不断的正能量。

(三)动荡变革中擎命运与共之炬

世界进入新的动荡变革期，冲突对抗此起彼伏，风险挑战层出不穷。人类再次面临关乎前途命运的关键抉择：团结还是分裂、对话还是对抗、共赢还是零和？

大变局下，当有大格局、大情怀、大担当。习近平主席的话坚定有力：“我一贯主张，历史不能倒退，应当向前；世界不能分裂，应当团结；人类不能回到丛林法则，应当构建人类命运共同体。”为推动平等有序的世界多极化贡献中国力量——

2025年6月，习近平主席飞赴哈萨克斯坦出席第二届中国—中亚峰会。阿斯塔纳独立宫会议厅内，六国元首围坐成一个“同心圆”。

“中方支持中亚国家在国际事务中发挥更大作用，愿同各方携手捍卫国际公平正义，反对霸权主义和强权政治。”峰会上，习近平主席深刻阐述“互尊、互信、互利、互助，以高质量发展推进共同现代化”的“中国—中亚精神”，展现六国循睦邻之愿、强信任之基、聚团结之力、行互助之举的坚定意志。

覆盖近15亿人口、1360多万平方公里土地，中国同中亚不搞封闭排他的“小圈子”，更反对集团政治和冷战对抗，为“后冷战时代的世界”构建新型国际关系树立起典范。

出席中国—拉美和加勒比国家共同体论坛第四届部长级会议开幕式，深刻阐释“独立自主是我们的光荣传统，发展振兴是我们的天然权利，公平正义是我们的共同追求”；出席金砖国家领导人线上峰会，有力释放“金砖国家共同捍卫多边主义，维护多边贸易体制，推进‘大金砖合作’”的明确

信号；在“上海合作组织+”会议上，呼吁“担当起推动世界多极化和国际关系民主化的中流砥柱”……

胸怀天下的理念主张、高瞻远瞩的深邃洞察，标注下中国对推动国际秩序朝着更加公正合理方向发展提出的开放精神；英特宜家集团首席执行官阳森瑞说，我们对同中国合作有信心，是因为我们和中国都着眼于长期发展……

为248国实行单方面免签，过境免签政策全面放宽优化；与30个国家和地区签署23个自贸协定；推出《2025年稳外资行动方案》，外资准入负面清单持续缩减；共建“一带一路”国际合作“朋友圈”不断扩大，成为全球规模最大、范围最广、影响最深的国际经济合作平台；在全球发展倡议框架下开展一大批接地气、惠民生、见效快的“小而美”项目……推动共享中国式现代化广阔机遇，中国行动一以贯之。

11月1日，韩国庆州。习近平主席宣布，中方将于明年11月在广东省深圳市举办亚太经合组织第三十三次领导人非正式会议。“建设亚太共同体，促进共同繁荣”的办会主题，“开放、创新、合作”的优先领域，有力回应各方诉求。

在推动人类文明发展进步中展现中国胸襟——

“纷飞的雪花千姿百态，不同文明也各具风采。”

信号；在“上海合作组织+”会议上，呼吁“担当起推动世界多极化和国际关系民主化的中流砥柱”……

胸怀天下的理念主张、高瞻远瞩的深邃洞察，标注下中国对推动国际秩序朝着更加公正合理方向发展提出的开放精神；英特宜家集团首席执行官阳森瑞说，我们对同中国合作有信心，是因为我们和中国都着眼于长期发展……

为248国实行单方面免签，过境免签政策全面放宽优化；与30个国家和地区签署23个自贸协定；推出《2025年稳外资行动方案》，外资准入负面清单持续缩减；共建“一带一路”国际合作“朋友圈”不断扩大，成为全球规模最大、范围最广、影响最深的国际经济合作平台；在全球发展倡议框架下开展一大批接地气、惠民生、见效快的“小而美”项目……推动共享中国式现代化广阔机遇，中国行动一以贯之。

11月1日，韩国庆州。习近平主席宣布，中方将于明年11月在广东省深圳市举办亚太经合组织第三十三次领导人非正式会议。“建设亚太共同体，促进共同繁荣”的办会主题，“开放、创新、合作”的优先领域，有力回应各方诉求。

在推动人类文明发展进步中展现中国胸襟——

“纷飞的雪花千姿百态，不同文明也各具风采。”

2025年2月，哈尔滨第九届亚洲冬季运动会成功举办，参赛国家和地区数量、运动员人数创亚冬会历史之最。习近平主席同国际贵宾齐聚冰城。以体育为媒，中国与世界携手绘制文明包容共存、交流互鉴的美好画卷。

“多样文明是世界的本色。”7月10日，习近平主席向全球文明对话部长级会议致贺信，深刻指出“国际形势变幻交织，人类站在新的十字路口，迫切需要以文明交流超越文明隔阂，以文明互鉴超越文明冲突”。

在北京，习近平主席向泰国国王哇集拉隆功介绍世界文化遗产北京中轴线；复信青年汉学家，鼓励他们向世界介绍真实、立体、全面的中国，当好融通中外文明的使者；就大埃及博物馆开馆向埃及总统塞西致贺信，希望两大文明古国为构建人类命运共同体汇聚文明力量；在天津，习近平主席夫人彭丽媛同出席上海合作组织峰会的外方领导人夫人等共乘游船、同赏海河，品味不同文化和和谐交融的魅力……

一个有着5000多年悠久历史的文明古国，在现代化的征程上一路阔步向前，正以宏大的格局与开阔的胸襟，汇聚起天下一家、和衷共济的磅礴伟力，致力同各国朋友一道让人类赖以生存的地球家园更加美好。

马来西亚总理安瓦尔感慨，习近平主席不仅是杰出的政治领袖，而且深谙经济发展之道，更是有着清晰愿景、了解文明价值的伟人；

新开发银行行长罗德里格斯表示，在习近平主席英明领导下，中国取得非凡发展成就，为推进全球治理发挥重要作用，一定能够实现中华民族伟大复兴的愿景；

白俄罗斯总统卢卡申科感慨，习近平主席具有战略思维、目光长远、勇于担当领导责任，不仅为中国，也为整个世界指明了清晰发展道路……

大道如砥，行者无疆；大道为公，同行者众。“中国愿同各国一道，做友好合作的践行者、文明互鉴的推动者、构建人类命运共同体的参与者，共同开创世界的美好未来。”

(新华社北京12月29日电 记者杨依军 孙奕 孙楠 曹嘉琪 邵艺博)