

商务部等8部门联合出台系列支持举措——

让AI激发更多消费火花

王俊岭 虞冠晴

轻呼歌名播放音乐、一键高效搜集信息、自动呈现试衣效果……近年来，人工智能技术快速发展并向消费领域渗透，催生新产品新服务、丰富新场景新体验、创造新市场新需求。

近日，商务部、中央网信办、国家发展改革委等8部门联合印发《关于加快“人工智能+消费”发展的实施意见》(以下简称《意见》)，以扩大智能商品消费、赋能服务消费、创新消费场景为重点提出5方面17条举措。

加快发展“人工智能+消费”，将如何打造消费新增长点，促进消费提质扩容？

细节蝶变

——带来全新生活体验

在福建厦门国际会议展览中心附近，有一家24小时无人值守店，消费者进店后只需自助取货，系统会自动识别饮料种类和价格，确保结账准确。这背后，离不开人工智能(AI)技术的支持。

商务部提供的信息显示，为满足消费者日益增长的即时性、便利化消费需求，在营业现场无人工服务情况下，通过数智化赋能自助完成商品销售和服务的无人值守商店快速发展。据行业协会监测，2025年我国无人商店销售规模突破300亿元，微店24、帮刻云值守、汉唐云等技术服务商累计为超10万家超市、便利店和夫妻小店赋能。目前，24小时营业便利店中已有65.7%的门店采用云值守模式，红旗连锁、美宜佳、天福等品牌无人值守门店的数量均超1000家。

不仅是无人值守门店，如今，消费者和商家在许多环节不约而同地展现出对AI的关注与期待。

“我们把所有家电都通过小米‘小爱同学’音箱做了串联，让家里大部分的灯具、烘干机、洗碗机、电视、投影仪以及全部空调实现了语音控制。”来自山东青岛的贾泽川说，自己的理想生活状态是：一离开家，AI管家就会自动关灯、把客厅空调调到适合宠物的温度，扫地机器人开始清扫，打扫完毕；回家时，灯又自动亮起，窗帘可以随光线自动调整，音响还能智能播报当天天气等信息。

37岁的安徽合肥建筑行业内控工程师余超非常重视智能汽车带来的便利。她坦言，如果现在换车，自动驾驶、自动泊车等高阶智能化配置情况将是重要的决策参考。余超说，智能汽车的“警报提醒与辅助驾驶”功能，可以在车辆压线或变道有危险时敏锐报警，有效降低驾驶风险。同时，手机APP远程控制，还可以让车主摆脱钥匙的束缚，实现从几百公里外远程锁车、开天窗，或者提前用手机打开车载空调。

千寻智能创始人兼CEO韩峰涛介绍，千寻智能开发的具身智能机器人正在从工业应用加速走向商业和消费服务场景。比如，



▲七月四日，在江苏省苏州工业园区举办的阳澄湖半岛旅游度假区人工智能嘉年华活动期间，“机甲徒步”外骨骼、网球机器人等人工智能科技赋能产品引来众多市民参观体验。图为市民在体验“机甲徒步”外骨骼。

张锋摄(人民视觉)



▲6月24日，在浙江省杭州市西湖景区，15家头部科技企业围绕“AI西湖”主题集中展示人工智能、具身智能等在文旅场景中的新应用，为市民游客带来“AI+文旅”新体验。图为观众在展位上通过VR设备体验“穿越千年”。

新华社记者 韩传号摄



▲7月2日，2026全球数字经济大会在北京国家会议中心开幕，大会同步举办数字经济产业博览会。图为参观者在博览会上了解情感陪伴机器人。

陈晓根摄(人民视觉)

Mozl“小墨”机器人，具备视觉感知、语言理解、动作规划、力控执行等能力。这款机器人在线下零售场景探索咖啡制作、产品讲解等服务。从感知杯具、设备、物料位置变化，到完成抓取、放置、按键、递送等连续操作，机器人在提升服务效率的同时，也为消费者带来丰富的互动体验。

“我们把办公室、零售门店作为消费场景的‘练兵场’，持续在清洁、递送、讲解、咖啡制作等领域进行探索。通过真实场景数据回流，让AI模型更快学习人的操作习惯和环境变化。”韩峰涛说。

事半功倍

——有效提升服务效能

居家、养老、文旅、住宿、餐饮、教育……随着居民消费重心从满足基本生活需要的“买商

品”日益转向“买体验、买服务、买价值”，AI在服务消费领域的舞台也越来越大。

在广东深圳从事金融工作的黄永琪说，自己平时使用AI大模型主要可以概括为“搜信息、写代码、做文案”，AI已经成为自己工作和生活中的得力助手。“比如，外出旅游或参观博物馆时，遇到不了解的内容拍照发给AI大模型，就可以得到很详细的回答；再如，稿件整理、代码编辑等重复性高且耗时耗力的事务性工作，交给AI后也能获得逻辑非常清晰的内容。”黄永琪说，自己订阅的AI大模型服务大概一个月花掉100元，但其创造的价值远高于此，可谓事半功倍。未来，AI的服务能力肯定会更加强大。

在《意见》中，许多服务消费领域被直接“点名”——

推动人工智能+居家服务。加快普及智能扫拖机器人、智能冰箱、智能厨房设备等产品，提供个性化、智能化家庭生活服务；研究

将智能家居及服务应用纳入“好房子”建设指南，加快人工智能技术在“好房子”建设应用。

发展人工智能+文化旅游。让人工智能赋能旅游，与行程规划、票务办理、导游导览、酒店预订等全链条深度融合，支持国家4A级及以上旅游景区、国家级夜间文化和旅游消费集聚区等文旅消费场景打造人工智能+实景体验项目。旅游景区还将配备人工智能眼镜、人工智能耳机等，提供人工智能+导游导览等服务。

促进人工智能+住宿餐饮。推动酒店服务机器人、客房语音控制系统、自助入住设备等应用，应用人工智能技术提升境外人员酒店入住服务便利性。在机关、学校、医院等推广“智慧食堂”，推动自助取餐柜、智能识别结算系统、自助咖啡机等智能化设备应用。

提升人工智能+教育教学。开展生成式人工智能教育专用大模型建设项目，推动大模型从课堂走向应用。

15个渠道归集超1亿条税费服务数据，解决3512项热点难点——

从上亿条诉求中发现政策着力点

本报记者 汪文正

“中国游”、“中国购”，越来越多的境外旅客来华旅游购物，升级后的离境退税“即买即退”政策给消费者和企业带来极大便利。这背后，是税费诉求解决机制在发挥作用。

自2023年5月起，中国国家税务总局建立税费服务诉求与舆情分析处理工作机制，并不断优化诉求收集处置方式。从15个渠道归集超1亿条诉求数据，将经营主体所急所盼传导至税务部门，推动一系列法规条款完善、一项项政策口径统一、一个个系统升级……3年多来，总局、省局两级税务机关推动解决3512项热点难点诉求，在总局层面近四成诉求转化为惠及全体纳税人缴费人的制度性成果或相关政策口径。

离境退税“即买即退”政策的升级，正是诉求解决机制的产物。政策试点初期，境外旅客、退税商店对扩大“即买即退”服务范围呼声强烈。北京市税务局积极响应，2025年5月在全国首创“全城退税、一点通办”服

务新模式——在王府井、金融街、国贸三大商圈设立集中退付点，境外旅客在全市任意一家退税商店购物后，无需等到离境在机场排队，购物途中即可就近办理退税。截至2026年4月，北京已累计为来自184个国家和地区的10万余名境外旅客办理离境退税，退税商品中国货品牌占比达46%。升级后的政策也广泛推广。

事后事后接诉处置，转向事前主动作为；问题处置从逐个化解，转向总结规律、完善制度，从源头减少同类问题重复发生……税费诉求解决机制的创新，正让纳税人缴费人持续受益。

在上海，购物平台消费“应开未开发票”这个看似琐碎却面广量大的问题，被纳入诉求解决机制的系统治理。通过对一年间数千单相关举报的分析，税务部门锁定了症结：平台商户税法遵从意识不强、发票开具主体易混淆、税收监管难度大。据此，上海市税务局创新模式——督促平台设置发票诉求专线，引导平台完善开票

规则和流量激励机制，联合市场监管部门对无法开票的商户开展“帮办”，辅导完成市场登记和票种核定。一套“组合拳”下来，相关举报数量明显下降。

在甘肃，一个困扰司法拍卖领域的“死结”被解开。此前，多名纳税人反映，通过司法拍卖取得不动产后，因原产权人资金链断裂无法开具发票，买受人难以办理契税申报和产权过户。为此，甘肃省税务局与法院建立了司法拍卖不动产沟通协作机制——法院在拍卖前先向税务机关传递信息，税务机关及时查询欠税情况并依法行使税收优先权；对确无法取得发票的买受人，凭法院执行裁定书即可办理契税申报。2023年以来，仅通过“不动产登记办税系统”就累计受理司法拍卖不动产契税申报数百户次，既化解了过户难题，又加强了欠税管理。

在广东省深圳市宝安区，专精特新企业众多，普遍具有研发投入大、发展增速快的特点，对政策适用、融

资上市等涉税事项的指导需求迫切。为此，宝安区税务局推出分层分类分级服务——配备首席联络员，前端直接对接、后端由多部门业务骨干支撑；提供热线咨询、线上预约、现场办税等绿色通道服务；建立企业服务群，线上实时收集诉求，累计解决问题超过1240件。

在广西防城港，税务部门从数据中发现了一个被忽视的群体：2023年因逾期申报被行政处罚的小微企业中，81%是未领用过发票或当期零申报纳税人。这类企业多为小微企业，账务简单甚至没有业务发生，却因没有按时申报而背上处罚。为此，防城港市税务局从诉求出发探索“简易零申报”微改革，筛选出符合条件的试点对象，通过短信发出邀请：同意回复“1”，拒绝回复“2”，需要辅导则回复“3”。2024年7月试行以来，已累计推送试点对象9.3万户。2025年，防城港市小微企业逾期零申报户数同比大幅减少。



重庆市南川区石溪镇盐井村充分利用梯田优势，完善“公司+合作社+农户”的利益联结机制，采取私人定制、网络营销、门店直销、小区配送等形式加大稻谷营销力度，带动当地村民增收致富。图为近日，盐井村梯田孕育着丰收景象。

胡一波摄(人民视觉)