

AI客服让你头痛？ 新国标来了

有人在电商平台退货，AI客服“已读乱回”；有人发送“转人工”信息，等来的却是“我理解您的心情”这样的循环话术；有人在二手车App购车，AI客服声称车款包含过户费和上牌费，线下交易时却被要求再付1000元过户费，而平台回复“AI回答不代表公司立场”……这样的场景，你是否也遇到过？

中消协数据显示，2026年上半年售后服务投诉占总投诉的26.79%，其中“AI客服不实承诺”“人工客服接入困难”“生成内容失准”尤为突出。

9月1日起，我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准——《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》正式实施，这些问题有望得到解决！

新国标直面消费痛点 力争三重“破壁”

●破除“转人工”的隐蔽壁垒

“转人工”本该是消费者最基本的权利，但其入口却被层层屏蔽，消费者往往要靠热心网友分享的教程才能找到人工客服。新国标明确要求，智能客服与人工客服切换“需提供便捷入口并保障衔接顺畅”，切换后要“同步客户信息且不重复询问”。同时，新国标还提出应科学、合理分配智能客服和人工客服的服务范围，“智能客服优先处理标准化问题，人工客服优先处理复杂、涉安全等问题”。这是用明确规范，拆除企业以技术手段制造的“隐形过滤网”。

●破除“AI甩锅”的责任壁垒

过去不少企业用“AI回答不代表公司立场”等话术推卸责任，但AI并非独立民事主体，责任必须由企业承

担。新国标明确：一旦涉及价格、折扣、退款、赔偿、合同变更等事项，AI可以解释规则、收集材料、生成工单，最终确认应当由人工客服或规范化流程完成。有专家表示，经营者不能简单以“算法生成内容不具备法律效力”等理由拒绝履行承诺，企业需要对智能客服的回复内容负责。

●破除部分企业“一味省成本”的认知壁垒

AI客服之所以普及，说到底还是成本考虑。一套AI客服系统的年费远远低于一名人工客服的年薪，部分企业甚至试图利用AI客服变相“过滤”投诉，让用户在无休止的循环话术中选择“算了”。但这省的是成本，丢的是人心。新国标的意义在于划了一条底线：“降本增效”不能损害消费者的合法权益。

完善人工智能治理体系 坚持“以人为本”

此次出台新国标，是我国近年来在人工智能治理和消费者权益保护领域持续发力的最新举措。从2023年施行《生成式人工智能服务管理暂行办法》，到2025年发布《移动互联网应用服务用户权益保护合规管理指南》；从今年7月施行《人工智能拟人化互动服务管理暂行办法》，再到此次实施《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》，可以看出，国家正在不断完善人工智能治理体系和加大消费者权益保护力度。

AI客服的价值，是搭建企业与消费者之间更高效沟通的桥梁，而不是成为阻隔诉求的高墙。此次新国标提供了一把“标尺”——为行业立规矩、为监管供依据、为消费者撑底气。更重要的是，它告诉我们：技术狂奔的时代，更需要“人”来划定边界，让技术服务于人，坚持“以人为本、向上向善”。这也是中国人工智能治理一以贯之的价值取向。

据 央视新闻微信公众号

中国足球『未来之星计划』启动

资助百余名青少年留洋，最高标准45万元/年

9月1日，中国足球发展基金会、中国足协正式发布“未来之星计划”公益项目，计划通过五年时间，资助百余名海外留洋的青少年球员，探索建立符合中国足球发展现状的海外人才培养模式。

据介绍，该计划是《中国青少年足球人才海外培养计划（2026-2030年）》重要组成部分，以“专项扶持、系统保障、注重潜力、赛后奖补”为原则，支持15至17岁有潜力的中国青少年球员赴海外俱乐部深造、参加高水平比赛。

为确保人才培养质量，该计划确立“高水平参赛”的准入门槛，筛选出全球青训成绩突出的26个国家（地区）的192项高水平青少年联赛作为准入依据；同时制定统一的申报标准，面向全球符合条件的中国籍青少年球员开放申报入口，采用“自评-初审-复审-专家评议”的多环节评审机制；申报球员需提交注册参赛证明、出场记录等材料，由专家组根据科学评估模型进行综合打分，按得分从高到低确定受资助球员名单。

资金方面，该计划设置三档资助标准：

第一档（45万元/年），面向欧洲五大联赛梯队青少年球员；

第二档（35万元/年），面向荷兰、比利时、巴西、阿根廷等足球强国顶级联赛梯队青少年球员；

第三档（25万元/年），面向日本、韩国、澳大利亚等亚足联会员协会高水平俱乐部梯队青少年球员。

此外，该计划还将建立长效跟踪机制，建立信息化管理平台，为每名受资助球员建立专属档案，实施年度评估与动态调整。同时，打通受资助球员与中国足协精英球员数据库，将海外球员纳入“国字号”人才储备体系。计划还将针对“国字号”球员留洋予以相应支持。

“足球人才的成长有其规律，高水平竞技能力的塑造离不开先进理念的熏陶和高水平竞赛的锤炼。‘未来之星计划’就是要让有潜力的孩子敢出去、能出去、留得住、踢得上。”中国足协主席宋凯表示，“未来之星计划”将与此前中国足协推出的“励志计划”统筹实施、互为补充，共同构成海外培养体系的重要支撑。

中国足球发展基金会新闻发言人介绍，该计划历时一年多筹备，经多方专家论证，吸纳了国际先进经验。“在财政部、体育总局的大力支持下，我们希望更多有着为国效力梦想的年轻球员借此脱颖而出，走上更高的舞台。”

据悉，该计划本年度申报通道已于9月1日开启，截止时间为9月30日，受资助球员名单将于今年11月进行公示。未来，中国足协、中国足球发展基金会还将组建联合工作组，拓展海外俱乐部合作网络，建设海外人才培养基地，系统性推进中国足球海外人才培养工作。

据 央视新闻微信公众号

“深圳校服”，冲上热搜第一！

开学季，深圳校服因“全市统一款式、自行到商超购买、单价最低19.9”冲上热搜第一。

开学前一周，深圳各大商超的学生专区突然被蓝白相间的校服堆满，货架上挂着醒目的价签“19.90元”。

深圳校服不需学校统一采购，由学生自行购买，可以随时在街边店铺、外卖平台买到。

不少人表示羡慕，希望推广，“能不能全国推广啊！真的很需要，这样简简单单的就很好。”“这个真的值得推广，校服就应该在外边也能买得到。”

8月，深圳发布全国首个校服颜色团体标准《深圳市中小學生校服颜色》，首次为彩蓝、藏青、白色规定了精确的色度参数，解决了“同款不同色”的问题。

该标准还专门针对白色校服增设了“防透视”硬性指标，明确要求校服防透视指数达到93.0以上。这意味着在日常自然光环境下，校服能够有效遮蔽视觉，避免内搭衣物透显，切实守护学生隐私与安全。

每一件深圳校服都带有独一无二的“校服监管码”，扫码可以查询校服的生产编码、质检报告、生产企业、生产资质等关键溯源信息，以确保学生买到的是合格的校服。

7月1日起，国家市场监督管理总局新修订的《纤维制品质量监督管理办法》正式施行。纤维制品是人们日常生活中不可或缺的消费品，特别是校服等产品，直接涉及千万学生身体健康。教育部基础教育司相关负责人进行政策答疑表示：



校服购买遵循自愿原则。学校应在深入论证和与家长委员会充分沟通的基础上确定是否选用校服。严禁未经集体决策选购校服。学生和家长可自主决定买不买、买几件。严禁强制或变相强制学生购买校服，不得以校园活动、仪容仪表等为由设置穿着门槛。

严禁频繁更换校服款式。校服款式一经选用要保持相对稳定，减少家长重复支出。

据 新华社微信公众号