

人民币强势升值创新高

人民币近期升值势头强劲。12月16日,在岸人民币对美元汇率最高来到7.0417,创下2024年10月来新高;离岸人民币对美元汇率升破7.04,最高报7.0374,同样触及阶段性高点。这已是人民币汇率连续两日刷新纪录。

美元弱、结汇旺、预期稳,构成本轮人民币升值的主要动力。展望未来,国际收支结构的根本性改善和宏观经济长期向好是人民币稳定的核心支柱。分析人士同时强调,人民币升值过程将是渐进的、温和的、有管理的。从政策基调来看,人民银行将“保持人民币汇率在合理均衡水平上的基本稳定”,避免形成强烈的单边预期。

将围绕7.0关口双向波动

12月16日,银行间外汇市场人民币汇率中间价为1美元对人民币7.0602元,相较前一交易日中间价7.0656元,调升54个基点。截至当日16时,在岸、离岸人民币对美元汇率分别报7.0421、7.0379,日内分别涨0.09%、0.08%。

12月以来,人民币连续升破7.07、7.05多个关口,月初至今涨幅接近0.5%。中国外汇交易中心12月12日更新的数据显示,CFETS人民币汇率指数报97.71,按周涨0.06,BIS货币篮子人民币汇率指数报104.28,SDR货币篮子人民币汇率指数报92.19。

谈及近期人民币对美元汇率连续上行的原因,东方金诚首席宏观分析师王青表示,首先是12月11日美联储降息后,美元指数持



续下行,跌破100,这带动包括人民币在内的非美货币普遍出现一个升值过程。其次,年底临近,企业结汇需求增加,也会带动人民币季节性走强;特别近期人民币持续走强后,前期累积的结汇需求有可能在加速释放。

王青指出,数据显示,12月以来10年期国债收益率上升17个基点,而10年期国债收益率保持稳定,中美利差“倒挂”幅度反而有所扩大。这样来看,近期人民币对美元升值,与中美利差走势关系不大。

国家金融与发展实验室特聘高级研究员庞溟进一步表示,从内部因素看,中国经济的韧性与吸引力构成了坚实的基本面支撑,特别是经济数据边际改善与政策预期升温,为人民币汇率提供了支持。出口展现出超预期韧性,前11个月中国贸易顺差首次超过1万亿美元,中国资本市场的亮眼表现也吸引外资

持续流入,国际投资者对中国国债的持有规模也不断扩大,这些因素都直接增加了人民币的买盘力量。

展望未来人民币的长期走势,其基础更实、有利因素更多。“国际收支结构的根本性改善和宏观经济长期向好是人民币稳定的核心支柱。”庞溟分析,一是“内生动能+政策合力”,中国经济韧性与稳增长政策的持续发力,叠加资本市场与消费修复,是支撑人民币资产价值和吸引力的重要因素;二是“利差收敛+美元走弱”预期,若美联储进入降息周期,中美短端利差有望进一步收敛,外部约束边际缓解;三是“结售汇结构改善与国际化推进”,持续的经常账户顺差与来华证券投资净流入,共同构成了国际收支的“双顺差”格局,结汇率上升、购汇率回落与离岸央票常态化发行,改善供需并提升汇率弹性与韧性。

随着人民币强势走高,市场对于年内“破7”的讨论热度渐高。对此庞溟强调,应置于“保持汇率基本稳定”的政策框架下理解。当前,人民银行的调控目标并非引导汇率单向快速升值,而是强调与经济基本面匹配,明确释放了防范单边升值预期的信号。因此,尽管年底在结汇需求与外部因素叠加下,汇率存在阶段性、短暂突破7.0关口的可能性,但预计年内汇率中枢将围绕7.0关口双向波动、稳中偏强运行,出现单边行情的概率不高。市场的理性预期将从“能否破7”转向“如何在合理区间内实现动态平衡”。

有望实现“温和升值”

临近年末,针对下阶段金融工作部署陆续展开。货币当局如何引导人民币走势?中央

经济工作会议提出,“保持人民币汇率在合理均衡水平上的基本稳定”,为2026年的汇率政策指明了方向。

人民银行在传达学习中央经济工作会议精神中对此进行重申并强调“推进人民币国际化,持续建设和发展多渠道、广覆盖的人民币跨境支付体系”。值得注意的是,尽管涉及货币政策等表述与历年有所不同,“保持人民币汇率在合理均衡水平上的基本稳定”,已连续四年被写入中央经济工作会议。

庞溟指出,“保持人民币汇率在合理均衡水平上的基本稳定”的核心内涵是以市场供求为基础、参考一篮子货币,增强汇率弹性与韧性,同时防范超调风险,防止单边预期和汇率大起大落,以更好地稳增长、稳预期与服务实体经济,维护金融稳定与安全。

接下来,庞溟预计人民银行一方面将“完善预期管理与工具组合”,继续用好中间价逆周期调节、离岸央票、跨境资本宏观审慎参数优化等工具,对市场超调风险进行有效管理,守住不发生系统性风险的底线;另一方面,“国际化稳步推进”,扩大本币结算场景与金融产品供给,提升离岸市场流动性与定价效率,平抑短期波动、夯实长期基础。

同时,汇率运行的主基调有望实现“温和升值”。“在美元结构性走弱、中国经济内生动能逐步修复的基准情形下,人民币对美元汇率有望延续偏强走势,但人民币升值过程将是渐进的、温和的、有管理的。政策的着力点在于既要顺应经济基本面带来的升值压力,又要通过预期引导和适度干预,平衡好汇率升值与出口竞争力、跨境资本流动之间的关系,避免形成强烈的单边预期。”庞溟说。

北京商报记者 岳品瑜 董晗萱

X 西街观察

AI客服转人工,不能化简为繁

陶凤

想转人工客服,难上加难?近日,据央视报道,通过对主流电商、社交、金融、物流等10多家平台客服系统实测发现,无论是在线客服还是电话客服,AI客服都存在较明显的理解能力不足,而人工客服接入障碍重重,严重影响用户体验。

在调查中,一边AI“听不懂”诉求,一边用户要转人工如“闯关”,这样的两难在现实中并不陌生。

而造成转人工难的原因之一竟是企业“人为”设置的。企业手握用户寻找人工客服难易程度的自主决定权,有的企业主动利用AI设置拦截障碍。

“听不懂”有技术受限的客观原因,也可能存在企业有意压缩成本选用低版本应付的情况。

低价AI客户服务多是基础版本,面对复杂需求难免力不从心,而要升级相关服务却需要更新语料库优化系统,这就不可避免要持续的资金投入,让有的企业动了歪脑筋。

人为设障则反映了一些企业不愿直面问题的心理。它们把降本增效当作“降服减效”,把技术当作压缩成本的工具,忽视了用户诉求与服务质量。

众所周知,消费场景中AI客服广泛使用,本意是提高效率,帮助用户更快更好地解决问题。无论AI失效无法有效读懂用户需求,还是企业有意避开人工服务,都与初衷严重背离。

当今社会AI使用渗透之广,几乎覆盖了与消费者衣食住行相关的各个领域。通过AI与人的有效分工,要解决问题而不是躲避责任制造麻烦,应该成为行业共识。

一些具备普遍性、共通性且在AI解题范围内的简单咨询,可以交给AI。同时,也要确保一些非常规、可能难倒AI的需求能及时转人工,避免让用户陷入AI不灵又无人求助的困境。

在AI客服的使用上要小聪明,企业可能因小失大。消费者维权无门,客服视而不见,过度追求降本很容易陷入品牌与消费者信任损耗、口碑影响力下滑的恶性循环。

大道至简, AI工具服务水平往往受企业的重视和投入程度影响。AI客服转人工不能化简为繁,以牺牲用户体验、降低效率为代价。

人机协同势不可挡,不是机器让人一劳永逸,更不是让机器成为企业躲避责任的挡箭牌。

求解AI客服转人工难的乱象,要求企业算大账、花聪明钱,把优质服务当成品牌竞争力,在复杂场景中主动人工优先。

平台和有关部门应当尽快明确AI客服服务标准, AI的使用不是人机对立,而是人机协同的精准匹配。比如,在AI无解时自动转人工,设特殊情况投诉维权专属人工通道,让技术与人相辅相成。

实用体验并重 我国数字消费用户规模破9.58亿人

近日,中国互联网络信息中心政策与国际合作所发布《数字消费发展报告(2025)》(以下简称《报告》),展现当前我国数字消费发展态势。

从规模体量上,基于商品、服务和内容的数字消费规模达9.37万亿元,占居民消费支出总额的46.5%。其中,实物商品数字消费额占数字消费总额的66.3%,数字服务(如在线教育、在线医疗等)和数字内容(如数字音乐、网络视频等)消费额分别占29.2%和4.5%。

从消费用户来看,截至2025年6月,数字消费用户规模突破9.58亿人。其中Z世代数字消费用户2.61亿人,占比达27.2%,是智能商品、数字内容和情绪消费主力;60岁及以上“银发族”数字消费用户1.17亿人,占比达12.2%,既热衷比价,也会在直播间冲动消费;农村数字消费用户2.49亿人,占比达26%,在线上参与消费补贴的比例与城镇地区基本持平。

消费理念上,用户同时注重实用和体验双方面。67.1%的网购用户重“实用”选择平替产品,60.6%的网购用户重“悦己”为兴趣和情绪买单。16.8%的网购用户通过消费补贴在线上买“新”,

14.7%的网购用户通过二手交易平台淘“旧”。消费者既通过即时零售享受“快”购物,也通过VR/AR等数字技术获得沉浸式“慢”体验。

此外,随着大模型的技术升级和泡泡玛特等潮玩IP受到热捧,智能潮玩形成消费热潮。上半年购买过智能家居、智能数码及智能可穿戴设备等智能产品的用户规模占网民的39.1%,网购过盲盒、IP周边、二次元产品的用户规模占网民的8.2%。

《报告》还显示,上半年,包括在线旅行预订、在线交通出行和在线文体娱乐等在内的数字文旅出行消费额过万亿元,在线餐饮外卖消费额过万亿元,在线医疗、在线教育及在线家政等数字民生服务消费额超过5000亿元。

中国企业资本联盟副理事长、中国区首席经济学家柏文喜认为,数字背后展现的不仅是“线上零售额”那么简单,而是把商品、服务、内容三大板块一次性纳入统计,折射的是中国数字经济从“基础设施”走向“应用深水区”。而Z世代、“银发族”、农村人群同时“在线”,考验的是在“存量深耕”时代,谁能提高客单、延长时长,谁就能吃到下一波增量。下一步的竞争,将是谁能利用

9.37万亿元的实时需求数据,把供给侧做得更柔性、更绿色、更普惠;而政策的核心任务,则是让这一巨大流量在促进增长的同时,不落下任何一群人和任何一片街区。

《报告》指出,数字消费正站在人工智能技术革命与全球化变革的交汇点,“人工智能+消费”模式蕴含着无限潜力与可能。随着人工智能核心能力向消费领域的渗透,将有望通过用户动态画像与场景动态构建起数据驱动、实时迭代的消费新生态。

放眼未来,供给侧有望通过加速开发人工智能终端产品,推动场景化智能服务供给升级,不断提升数字消费的高质量供给能力。未来将有更多智能终端成为数字入口,多维消费数据将加速驱动柔性制造与敏捷响应。同时供给优化将带动消费从传统功能满足向体验服务升级。AI也将助力数字消费企业高质量出海,企业有望进一步借助人工智能等数字化技术构建智能排产系统及智能物流体系,并通过加强“跨境电商+产业链”的紧密合作,以智能制造赋能柔性制造商品出海与本地化精准供给。

北京商报记者 和岳

铁路建设迎利好 特殊地区项目可获全额资本金支持

12月16日,国家发展改革委发布《铁路中央预算内投资管理办法》(以下简称《办法》),其中提到,加强铁路项目技术经济论证和投资效益分析,合理确定项目资本金比例,支撑项目可持续运营。根据铁路项目性质和所在区域,按不同比例计算资金支持规模。西藏、南疆四地州、四省涉藏州县等特殊地区项目可采用全额资本金,其他东部、中西部及东北地区项目资本金比例按项目总投资的50%、70%考虑(项目实际资本金比例低于此标准按实际计列)。

具体来看,中央预算内投资安排标准如下(项目实际需求低于此标准按实际安排):西藏、南疆四地州地区干线铁路项目按资本金的90%安排;四省涉藏州县和新疆其他地区干线

项目,以及其他省份沿边干线铁路项目按资本金的70%安排;其他东部、中部、西部、东北地区干线铁路项目按资本金的30%、40%、50%、50%安排。

同时,东部、中部、西部、东北地区重点城市群跨省和区域骨干城际铁路新建项目按资本金的10%、15%、20%、20%安排,利用既有铁路改造开行城际列车等通勤功能为主的项目均按资本金的50%安排。此外,明确享受中西部地区支持政策的中央苏区、革命老区有关县市、欠发达地区参照相应政策执行。

对此,中国城市发展研究院投资部副主任袁帅表示,《办法》向中西部、东北和特殊地区倾斜,对当地中短期经济发展有着显著的直接拉动作用。在产业方面,铁路建设将带动相关产业发

展,如钢铁、水泥、工程机械等,形成产业集群效应,促进产业结构优化升级。以西部地区为例,铁路的修建将加强西部与东部地区的经济联系,有利于西部地区承接东部地区的产业转移,吸引更多企业投资兴业,推动特色产业发展。同时,在民生方面,铁路的开通将改善居民出行条件,提高生活质量。加强区域间的交流合作,使居民能够享受到更优质的医疗、教育等资源。同时,袁帅建议,在项目规划阶段,充分进行市场调研和可行性分析,科学预测客货运量,优化项目设计,提高项目效益,建立长效运营机制,明确铁路运营主体责任和责任,加强成本控制和收益管理,同时探索多元化经营模式,如开展物流、旅游等相关业务,提高铁路的综合效益。

北京商报记者 卢扬 阜洋