



从阅读空间到文化空间——

## 实体书店开拓营业新路径

艺术展。

“可能有书”主人赵晨在接受记者采访时表示，团队在策划运营这家书店之前，已经成功打造了内部街27号院这一具有代表性的公共文化空间项目。后来，经与当地主管部门沟通，决定围绕“书店”这一形式策划一个新项目。“如果只是单纯做一家书店，图书销售外加卖几杯咖啡的模式太过传统，我们想结合团队在内容策划上的优势，打造一个文化艺术复合型空间。”赵晨说。

据了解，从“菜市场”主题展览到

鸟类、植物主题展等，书店开业至今已举办了不同主题的近十场艺术展，所有的展览主题都是以具体的书本内容为灵感生发，展览内容和形式颇为新颖。赵晨告诉记者，书店希望为社区居民带来良好的文化艺术体验。开业以来，书店日均客流量大概在三三百人左右，其中周边居民能占到一半左右的比例，此外也有许多专程赶来打卡体验的顾客。

### 特色主题重塑书店品牌

除了融入丰富多样的多业态经营模式外，当前，也有不少书店以特色理念精准定位客户群体，打造独特的书店品牌文化。

在京西大悦城内，一家名为米莱知识宇宙的书店吸引着许多孩子前来阅读体验，在这家以宇宙星空为设计元素的书店内，不仅特色的阅读场景显得沉浸感十足，以孩子为主角的读书分享活动也会定期上演。米莱知识宇宙(米莱童书)联合创始人徐天水向记者介绍，与其他众多书店的创始理

念不同，米莱知识宇宙是靠米莱童书这一作者身份起家，以原创图书内容赋能书店品牌建设，店内图书主要面向0到14岁儿童。

“我们希望通过打造一个沉浸式阅读空间，让孩子感受阅读的魅力，从小培养孩子的阅读习惯。”徐天水介绍，米莱童书自2017年创建至今，一共打造了50多款“爆品”，今年6月，书店开业首月销售额就达到63万元左右，目前日里每天有1000至1200人的客流量，明年计划将店铺规模扩展到60家。

与米莱知识宇宙将受众精准定位在儿童相似，在北京市东城区的青云胡同内，一家主要面向女性受众的书店也显得别具特色。走近罗岚书店，雕梁画栋、古色古香的建筑风格与书店气质显得相得益彰。书店主人靳罗岚告诉记者，作为一家主要定位于女性绽放与成长主题的多功能文化空间，罗岚书店的书籍品类基本只有三个——哲学、心理学和文学。

同时，以女性成长为话题举办的一系列线下活动也成了书店特色。靳罗岚介绍，每周平均会有三到四场活动在书店举办，涵盖读书会、吟诵会、音乐会、大师讲座等多种形式。“另外，以店内梁柱纹路为灵感开发设计的文创首饰也成为书店重要的营收渠道。”靳罗岚说。

如今，在罗岚书店的线上书友微信群内，靳罗岚每天都会将读书的片段音频与大家分享。有书友坦言，“‘罗岚书店’成了胡同街巷里的精神家园，也仿佛成了我的一个老朋友。”

### 期待更多公共文化服务

以北京为例，实体书店数量现已超过2000家，“书香京城”建设正不断推进，各类线下体验活动缤纷纷呈，以书店为代表的消费空间不断创新升级。专家分析指出，拓宽战略眼光、打造主题书店形象、主动打造IP、创办文化活动是实体书店发展的重要抓手。

有业内人士认为，书店作为一种外在的空间形式，如何真正立足内容不断创新，提供更多更优质的公共文化服务是书店转型发展亟须考虑的命题。

今年，中央宣传部办公厅、文化和旅游部办公厅发布的《关于推动实体书店参与公共文化服务的通知》中提出，要深刻认识实体书店在公共文化服务中的重要意义，支持实体书店参与政府购买公共文化服务项目，引导实体书店参与公共文化服务网络建设，鼓励实体书店参与公共阅读资源建设，推动实体书店与公共文化机构融合发展。

“可能有书”通过举办艺术展览将前卫的文化艺术理念带入传统社区；北京图书大厦2期通过打造“探秘三星堆”活动，让孩子在玩中学历史；新华书店地安门店··为宝书局立足北京中轴线特色，通过推出多业态的文化综合服务和科技体验讲好中轴线文化故事……未来，实体书店不断转型升级，以创新形式提供各类优质公共文化服务的亮点举措将值得民众期待。

据新华网

“鸡同鸭讲”“听不懂话”——

## 你被AI客服逼疯过吗

想找客服解决问题，聊了半天却发现对方是AI机器人……不少网友在社交媒体吐槽，如今想找一个真人客服，“比登天还难”。

客服“鸡同鸭讲”“听不懂话”“浪费时间”是被吐槽较多的问题。“之前一键找客服，现在需要先听AI念800字小作文。”也有网友发问：AI到底是智能还是智障？被消费者诸多诟病，为何很多企业仍选择AI客服？

### 智能客服还是智障客服？

双11售后潮来临，不少网友吐槽，在电商平台上遇到很多AI客服，“话也听不明白，回答也是答非所问，影响心情。”

“我问什么时候发货，它回答‘亲，这个问题难倒我了’”“买的时候喊我小姐姐快下单，售后时候就用冰冷的AI敷衍我，一问三不知，莫得感情。”

还有网友称，某电商平台用AI客服冒充人工客服，“前几天有个1800元的优惠券总是领取失败，于是联系客服，页面上写的是人工客服还带有编号，但实际上还是AI，我问为何优惠券领取失败，它回答‘我们这次优惠力度真的很大’，根本听不懂人话！”

除了电商平台外，部分网站、打车、甚至快递行业的客服也广泛使用AI。

此外，一些推销电话也变成了AI机器人，金融房产、物流通讯、消费旅游等行业尤其明显。有网友称“现在卖房的都是AI了，他们可以做到和真人声音毫无差别，但是当你问问题的时候就开始鸡同鸭讲，你问你的，它自顾自说它的。”

### 人工客服难寻

各行各业使用AI客服背后，是人工客服的缺失。用户遇到什么问题，想主动寻求客服帮助，无论通过在线平台还是打电话，AI客服依旧“挡”在前面。在沟通过程中，它们要么列出

一连串回答，要么慢条斯理开启语音播报，如果想咨询的内容不在其中，便开始鸡同鸭讲，让不少消费者觉得沟通十分困难。

记者近期咨询了几家电商平台客服，有部分粉丝量较多的店铺会使用AI客服。这其中，像“发货时间”“快递”“尺寸”“色差”等大众询问比较多的问题，大多都是AI客服通过触发关键词回答，但询问细节或者改变关键词时，则会出现不同反应，有的会立刻转为人工，有的则会“答非所问”。

此外，一些社交平台想要联系上人工客服也是难上加难。

北京的李女士近日称，她在某社交平台上有问题想咨询客服，先是对话在线客服，发送问题后AI客服回复了14条内容，“有关于会员、账号异常、抽奖等各种相关内容回答，但没一条能解决我的问题，在线人工客服完全联系不上。”

木女士后来又打客服电话，也是AI接听，同样的14条内容语音播报来回“套娃”，想转接人工，却被回复“当前坐席繁忙，可以在线上预约人工客服回访时间”，“我看人工的预约回访都排到第二天下午了，最后只能放弃咨询”。木女士这来来回回浪费了一小时后也没联系到人工。

在投诉平台上，AI客服和客服机器人等相关投诉有近10万条，其中大多数都在反映“人工客服不理人”“机器人冒充人工”“无法沟通，糊弄人”等问题。

### AI客服未来会完全代替人工吗？

《2023中国智能客服市场报告》显示，中国智能客服行业以智能客服软件为主导，约占市场份额的80%。2022年中国智能客服市场规模达到66.8亿元，预计到2027年，有望增长至181.3亿元。

随着技术的发展，AI应用于客服

领域的市场规模不断扩大，和真人相比，AI客服成本如何？其优劣势又在哪里？

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，对企业来说，智能客服的推广，更多时候是为了减少成本。互联网交易具有海量、瞬间交易等特点，有时确实需要投入大量的客服力量，适当推广智能客服，服务效率可大大提升。但不少智能客服程序烦琐、答非所问，很难满足消费者的实际需求，所以关键是要同时保留人工客服。

此外，《2023中国智能客服市场报告》也提到，现阶段智能客服问题解决程度有限，受认可度略低于人工客服，距离真正智能尚存在较大差距，回答千篇一律，循环重复操作仍为主要痛点。

那么对于消费者反映部分平台人工客服“失联”的问题，经营方是否涉嫌侵犯消费者权益？

陈音江认为，企业不能只考虑自己的成本和效率，而不顾消费者的时间。“虽然很难界定具体会给消费者造成多少损失，但起码会带来不好的消费体验。对经营者来说，减轻自己的经营成本有时就是增加了消费者的沟通成本。”

未来智能客服发展是否有可能完全代替人工？

中国互联网协会法工委副秘书长胡钢认为，AI客服未来很难做到完全替代人工。“客服最重要一点是需要安抚、平复消费者或者客户的情绪，AI很难做到。”

陈音江也认为，AI客服不太可能代替人工。他建议有关企业尽量采用“人工+智能”客服系统，对于一些常规性咨询问题，可以通过智能回答，而对于一些消费者投诉等急需解决的问题，尤其是涉及消费者人身、财产安全的问题，则应优先通过人工客服渠道解决。

据新华社

2023年11月21日 星期二

## 我国海洋能源供给能力持续提升

前三季度海洋生产总值7.2万亿元

据新华社北京11月20日电 从传统的海洋油气，到新兴的海洋发电，目前我国海洋能源供给能力持续提升。前三季度海洋生产总值7.2万亿元，同比增长5.8%，高于全国GDP增速0.6个百分点，高于沿海地区生产总值增速0.4个百分点。

自然资源部20日发布数据显示，今年前三季度，全国海洋传统产业健康发展稳中向好，海洋油气供给能力持续提升，海上原油和天然气产量同比分别增长4.6%、9.7%，垦利6-1、陆丰12-3油田等多个项目建成投产。

今年前三季度，全国海洋电力业

不断取得新进展，海上风电新增并网容量和发电量同比分别增长14.8%、19.2%，在建和新开工海上风电项目规模约1940万千瓦，较去年同期增加约200万千瓦。首台国产18兆瓦海上风电机组顺利下线，20千瓦海洋漂浮式温差能发电装置完成海试。我国首台自主研发的兆瓦级漂浮式波浪能发电装置“南鲲”号完成研建并开展海试。

与此同时，我国自主研发设计的国内起重能力最强、作业水深最大的风电机组安装平台“海峰1001”正式交付，将重点服务于深远海风电机组吊装作业。

## 第二十五届高交会落下帷幕

累计洽商交易372.79亿元

据新华社深圳11月19日电 记者从19日闭幕的第二十五届中国国际高新技术成果交易会(简称“高交会”)上获悉，本届高交会累计入场24.8万人次，累计洽商交易金额372.79亿元。

本届高交会以“激发创新活力提升发展质量”为主题，105个国家和地区团组、4000多家展商参展，展会总面积达50万平方米，举办重大活动132场，发布新产品新成果681项，17个央地合作项目现场签约。

本届高交会首次设置“空天·低空科技展”，吸引约200家空天技术领域企业参展，展出各类飞行器、火

箭、卫星、探测器等前沿科技产品。本届高交会期间，2023西丽湖论坛、高水平科学家论坛、湾区校长论坛、深圳企业创新发展大会等多场论坛、会议和沙龙活动同步举行，成为政策、科研、应用的交流平台。

在本届高交会上，深交所科技成果与知识产权交易中心、电子元器件和集成电路国际交易中心、深圳数据交易所、深创投、高投集团、青松资本等交易所、投融资机构、创投机构、技术转移服务机构参展参会，举办了项目配对洽谈、项目路演、融资培训等成果交易促进活动，充分发挥了高交会招商引资的平台作用。

## 北斗系统今后可在全球民航通用

推动民航高质量发展和交通强国建设

据新华社北京11月20日电 记者20日从民航局获悉，包含北斗卫星导航系统标准和建议措施的《国际民用航空公约》附件10最新修订版日前正式生效，这标志着北斗系统正式加入国际民航组织标准，成为全球民用通用的卫星导航系统。

据民航局空管行业管理办公室相关负责人介绍，民航局于2010年在国际民航组织第37届大会上正式提交了北斗系统加入国际民航组织标准的申请，并与中国卫星导航系统管理办公室共同组织相关产学研用单位，系统推进相关工作。

这位负责人表示，北斗系统成功通过国际民航组织相关技术验证，充分证明了其提供各行业导航服务的能力，对于推动民航高质量发展和交通强国建设具有重要意义。

## 世界象棋锦标赛在美开幕

中国三位大师领衔出战

据新华社美国沃思堡11月19日电 沃思堡武术锦标赛尚未鸣金，休斯敦象棋锦标赛擂台已筑。两个都是世界级赛事，都在美国人口和面积第二大州得克萨斯州。

19日晚，第18届世界象棋锦标赛在“能源之都”和“太空城”之称的休斯敦拉开帷幕。据主办方介绍，连同同步举行的第四届世界青少年象棋锦标赛，今年共有来自13个国家和地区的84名参赛者将厮杀对垒于楚河汉界之上。

中国队此次派出象棋特级大师孟辰、刘欢，象棋大师唐思楠领衔出战。孟辰当晚接受新华社记者采访

时说：“我会尽力发挥，争取取得好成绩。”

休斯敦象棋协会主席胡玉山在开幕式上表示，赛事不仅有利于推广象棋运动，更能增进世界人民的了解和友谊，促进中美之间的文化、体育交流。

适逢成立30周年的世界象棋联合会代表薛忠在开幕式上致辞说，这是世界象棋锦标赛首次在美国举办，希望象棋能拥有更广阔的舞台，让世界了解了这项智力运动的魅力。

根据赛程安排，24日举行冠亚军决赛，25日举行快棋公开赛和闭幕式。

## 欧盟理事会批准2024年欧盟财政预算

新预算总额约为1893.85亿欧元

据新华社布鲁塞尔11月20日电 欧盟理事会20日批准了2024年欧盟财政预算案，新预算总额约为1893.85亿欧元，总支出约为1426.3亿欧元。

新预算将重点支持经济复苏、绿色发展和数字化转型，以及应对当前复杂的地缘政治环境。

欧盟理事会和欧洲议会于11月11日就2024年欧盟财政预算案达成协议。按照程序，该预算案将由欧盟理事会和欧洲议会在达成协议后14天内分别批准通过。

欧盟年度财政预算主要遵从多年度财政框架，即七年计划。后者通过确立中长期欧盟政策的优先领域和投资方向，为提升欧盟整体市场竞争活力、缩小成员国间发展差距提供战略指引和资金支持。



11月20日，中国队在训练中。

当日，中国国家男子足球队在广州进行赛前训练。2026年国际足联世界杯亚洲区预选赛36强赛C组中国队对阵韩国队比赛将于11月21日举行。

新华社照片