

以“3·15”为契机，护航“365”

□任网平

又到了每年的“3·15国际消费者权益保护日”，回顾过去十余年中国消费者协会和媒体曝光的典型案例，会发现一些变化。

从汽车设计缺陷、涂料甲醛超标、保健品骗局，到互联网虚假广告、“幽灵外卖”、直播电商水军“控评”、AI智能机器人拨打骚扰营销电话，随着消费市场的变迁，消费维权热点也在转移。从“衣食住行”到“数字生活”，从实物消费到服务消费，从某食品、某产品的单一质量问题，到形成灰黑产业链等系统性的消费陷阱，违法违规行为变得更多样、更隐蔽。

其中，也有一些不变。公众一直对食品安全问题高度关注。从瘦肉精到“保水虾仁”，从香精大米到“土坑”酸菜，食品安全问题一经曝光，社会影响特别大。负面案例集中曝光，难免让人担忧

当下的消费环境。事实上，全国食品安全形势总体平稳，2025年，全国食品安全监督抽检不合格率为2.74%，多批次抽检不合格企业数量同比下降57%。我们不能放大食品安全问题，也不能对食品安全问题掉以轻心。民以食为天，食以安为先，食品安全“一失万无”。只有“零容忍”监督，百姓才放心。

梳理违法违规典型案例的同时，我们看到国家治理也有一些变和不变。

法律法规更加健全。新技术、新业态、新模式蓬勃兴起，暴露出相关标准和监管滞后等问题，近年来正在得到有效解决。以外卖行业为例，《外卖平台服务管理基本要求》推荐性国家标准，《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》等相继发布，严厉打击“资质造假、套用许可、地址虚构”等问

题。“3·15”之外，媒体反映的“罐车运输食用植物油乱象问题”，推动食品安全法及时修订，补齐监管短板。

平台治理更加突出。随着平台经济迅速崛起，线上消费纠纷日益增多。相关部门出台《网络交易平台规则监督管理办法》《直播电商监督管理办法》，着力营造更加公平、透明、可信的网络交易生态。多部门联合开展平台领域突出问题专项治理，纠治规则滥用、收费不合理、虚假营销、算法不透明等问题。监管从产品质量向数字安全、服务诚信、平台治理延伸，也从事后曝光向事前预警、全链条监管转变。

监管手段更加智能。相关部门持续加快数字化手段赋能监管的步伐，着力推动“互联网+AI监管”转化为实践应用，积极破解基层执法力量不足难题，进

一步提升监管能力。加快建设智慧监管平台，运用大数据、人工智能等技术实现风险智能研判，让监管变得更加“耳聪目明”，实现监管从“线下”向“线上”延伸，“线下”和“线上”相结合，积极构建智慧监管新格局。

问题在变，办法随之而变，不变的是监管为民的初心，维护公平竞争的市场秩序，保护消费者的合法权益，始终是监管的出发点和落脚点。

2026年政府工作报告将“着力建设强大国内市场”列为今年重点任务之首。消费环境是提振消费、扩大内需的关键抓手。以“3·15”为契机，更要抓好“365”，消费者随时维权，监管部门及时响应，商家和行业时时自律，各方协同，真正让消费市场充满阳光，澎湃动能。

来源：人民网

越是AI，越需人文

□余星馨

今年的全国两会，“人工智能”成为高频词。政府工作报告也明确提出，深化拓展“人工智能+”。如今，人工智能加速迭代，深入影响社会各行各业，也日益走近人们的日常，甚至在某种程度上重塑着知识、智力和专业技能的定义与边界，又在促使人们思考“何以为人”？未来已来，我们该如何自处，又将何去何从？

此前爆火的一条关于语文课的视频，或许能为我们提供一些启示。视频围绕一道作文题展开，“用一个字证明你不是人工智能，你会选什么”。有孩子选择“妈”，有学生选择“慢”或“钝”，“悔”“痛”“憾”等“不完美”的答案也高频出现……这些回答写满了鲜活的情感体验、真实的生命感受，更具象化地印证了“人之为人”最重要的特性不在于完美、标准的逻辑演算，而在于对世界、对彼此的感受与共鸣，对真善美的感知力、辨别力，那是人性的真实流淌与回响。

全国政协委员、中央民族大学教授蒙曼在接受采访时提出，人除了有自身的情感，还有道德、有纪律、有良知，这些是我们和机器人最大的区别。人工智能在本质上仍是工具，方向和效用如何，归根结底还在于使用者。用AI赶作业、写论文；“深度伪造”，虚假宣传；再到人工智能生成假新闻，散播谣言；造假“买家秀”，不当维权……当人工智能从科技助力变成依赖陷阱，学习、写作可以通过答案照搬、复制粘贴等“走捷径”，看似提高效率，实则跳过了真正理解、吸收知识的学习过程，造成逻辑思考、决策判断、表词达意能力的钝化。而当生成式人工智能开始消解“眼见为实”的基本认知，每

一次造假留下的裂痕，都会侵蚀社会信任的基石，最终也将反噬人类社会。可以说，AI技术越是普及，技术向善、价值对齐等话题就越会被讨论和审视，也会成为决定技术走向的博弈点。

此刻，我们已身处AI跃迁式发展浪潮中，不少人焦虑恐慌，担忧未来会被取代。要让技术始终“服务于人”“为人所用”，关键或许就在于牢牢守住“人之为人”的主体性，强化人文素养。全国政协委员、北京通用人工智能研究院院长朱松纯在谈到人才培养时提出，AI时代更重要的不再是筛选谁更聪明，而是培养更有判断力、有格局的人才。要“立心”——通过学习不断了解自己、理解社会、找到人生价值。

保持和强化人文内核，也会影响AI的系统架构。人工智能的学习始终基于

人类已有的知识与语料库，生成与执行则根源于人类的需求与指令，它或许可以从海量数据中快速梳理与重组，但无法拥有追问“为什么”的好奇和探索世界的情感维度。试想一下，如果人类逐渐丧失情感的复杂性、思考的深度性、文化的多样性，人工智能的演进也难免步履蹒跚、甚或危机重重。

当下，人工智能技术的演进正在冲击传统的发展模式与路径。在推动技术进步的同时，我们应清醒地意识到：AI越是发展，越需坚守人文的尺度。我们既需要创造能够理解人类价值观的人工智能，更需要能驾驭技术迭代更新，在技术逻辑和人文精神之间拥有足够洞察力和把握力的“完整的人”。

保持和强化人文内核，也会影响AI的系统架构。人工智能的学习始终基于

来源：人民网

春风植新绿 防火记心间

