

每周经济观察

# 退货不绕路 跨境电商跑更快

“退货无需绕路”“全国任一口岸皆可回家”的跨境电商监管新模式，让剁手党直呼过瘾。4月1日起，跨境电商跨关区退货新政的全面实施，让困扰行业多年的“退货难、成本高、周期长”难题，有望彻底破解。

跨境电商近年来发展势头迅猛，已成为推动我国外贸增长的重要引擎。不过，退货问题一直是影响行业发展的痛点和堵点。此次退货新政实施后，不仅将退货周期从原来的20天至30天压缩至一半左右，平均每单物流成本还可节省10元左右，企业在高效且经济的供应链中增强了竞争力，消费者有了更好的购物体验，可谓多赢之举。

在多元市场格局下，我国跨境电商已从过去对欧美市场的单纯依赖，转向了对东盟、拉美、俄罗斯等新兴市场的多点布局，市场抗风险能力显著提升。海关数据显示，2025年，我国跨境电商进出口规模达2.75万亿元，较2020年增长69.7%，连续13年稳居全球最大网络零售市场。

数字的背后，是传统“中国制造”向“中国智造”“中国品牌”不断跃迁的过程。从宏观上看，我国跨境电商之所以能持续领跑全球，是因为得益于我国完备的产业体系。目前，我国拥有联合国产业分类中全部39个工业大类，能够为全球市场提供从高性价比比

随着跨境电商向“全链路数字贸易”升级，我国将构建起更具韧性与竞争力的跨境电商生态体系，形成中国外贸参与全球市场竞争的新优势。

用消费品到高科技含量智能设备的全品类商品。这种灵活敏捷的供应链能力，恰好契合了全球消费者对“小批量、个性化、快速迭代”的需求，造就了中国跨境电商在全球竞争中的核心优势。

跨境电商的快速发展，离不开创新政策的持续赋能。2015年以来，我国陆续设立了178个跨境电商综合试验区，实现了对全国所有省市区的全覆盖。海关监管层面的政策优化与提升，为跨境电商进出口创造了更加便利、高效、安全的通关环境。此外，跨境退货模式还与出口退税商品的税收优惠政策形成了协同叠加效应，构建起了全球最完整的产业生态。

当前，我国跨境电商已从早期的“规模扩张”阶段，步入以“质的提升”为核心的发展新阶段。这一转型不仅是应对国际市场竞争加剧、合规要求趋严的必然选择，更是我国外贸从“大进大出”向“优进优出”转型的关键支撑，未来仍需从以下方面促进跨境

电商产业发展。进一步夯实多元化市场布局是基础。跨境电商对地缘政治、贸易摩擦等较为敏感，外贸企业应主动调整市场战略，在深耕传统市场的同时，加大对新兴市场的调研与投入，借助跨境电商平台的本地化运营能力，适配不同市场的消费习惯与政策环境，通过做好增量来降低单一市场波动风险。近年来，RCEP成员国间跨境电商交易规模年均15%的增速就是例证。

持续做好供应链升级和本土化运用是核心。近年来，全球供应链加快从“效率优先”转向“安全与效率并重”，区域化、近岸化趋势越发凸显。在此背景下，传统的“集中生产+跨境直发”模式，已难以满足消费者对物流时效与服务体验的需求，加速从“货物存储仓库”向“供应链中心枢纽”转型，成为跨境电商企业的必然选择。正如今年《政府工作报告》所指出的，推动跨境电商加海外仓模式扩容升级、规范有序发展。这也是跨

跨境电商迈向高质量发展的根本路径。

更加重视技术赋能与政策支持是关键。AI、大数据等新技术应用，能更好地助力跨境电商企业精准洞察消费需求、优化供应链管理，催生出跨境直播、社交电商、独立站等更加多元的贸易业态。要继续强化制度设计，以更多便利化举措让通关更高效、更便捷，为企业出海提供全链条支持。广大跨境电商既要积极拥抱技术变革，也要善于把握政策红利，以数字化运营能力的提升，实现产业链供应链的整体降本增效。

可以预见的是，随着跨境电商从“通道型贸易”向“全链路数字贸易”升级，我国将构建起更具韧性与竞争力的跨境电商生态体系，形成中国外贸参与全球市场竞争的新优势。



保险理赔服务持续升级，核心是夯实技术能力、摆正服务理念，在快捷与稳健、数据与安全、智能与温度之间找到平衡点。

保险的核心价值在于损失补偿和保障兜底，而理赔服务是这一价值最直观、最具体的体现。近期，多家保险公司陆续披露2025年理赔服务年报，从中可看出行业出现的深刻变化。

总体来看，保险理赔服务呈现三大趋势：

一是小额案件理赔线上化、自动化，“线上报案”“远程查勘”“免垫付直赔”等流程术语成为多家公司年报中的高频词，充分体现出保险业数字化转型的成效——借助技术赋能的支撑，把大量高频、小额、标准化的风险事故，平移到智能化系统和预设理赔规则中处理，智能化、无纸化、标准化的流程更加快捷高效，也有助于控制理赔成本。

二是特大事故赔付集中化、快捷化，特别是波及面广、破坏力大的自然灾害事故，第一时间启动大灾应急响应已经是行业标准动作，险企大多会跨区域调集理赔力量进入灾区，面对通信中断、交通受阻等客观困难，主动采取简化证明、先行赔付、集中兑现等方式，让赔款尽快直达受灾客户账户。

三是民生保障给付主动化、无感化，特别是针对普惠型强的健康险等产品，通过开辟重疾赔付绿色通道、打造专属客户服务群、推行直赔不垫付等机制，让客户少跑路、少等待。一些头部公司还在数据平台支持下，主动靠前识别出险客户，为其提供免申请、免资料、免等待的无感赔付服务，并主动延伸服务，帮助客户排查其理赔可能触发的其他保单权益，例如可能的保费豁免条款等，真正实现“权益找人”。

理赔服务的转型提升，折射出保险业高质量发展的两大抓手。首先，来自新技术赋能的坚实支撑。以大模型、图像识别、生物特征识别、无人机与物联网、区块链为代表的新技术，使得保险业有条件摆脱传统的被动、人工、纸质理赔模式，转变为主动、自动、无感的新型模式。许多公司都在持续完善迭代智能理赔系统，实现赔案自动分类预审、自动判定损失原因与程度、智能识别欺诈等多环节智能化，还可以自动生成详尽的理赔依据说明书，以更好和客户进行沟通、减少纠纷。这些技术的应用，大大缩短了理赔时效，有效降低了理赔成本。

其次，来自新发展理念的有力牵引。保险业对理赔服务体验的高度重视，深刻折射出其发展模式在由以业务为中心的“规模驱动”向以客户为中心的“价值驱动”转变。一方面，行业通过持续优化理赔流程、提升透明度，切实保护消费者权益，将“好服务”打造为行业核心竞争力。另一方面，行业将理赔服务深度嵌入健康养老、防灾减灾等场景，在支持实体经济发展的进程中，更好地彰显了保险的功能与担当。

新趋势中也隐藏着挑战。比如，客户体验与风险控制之间的矛盾。道德风险和欺诈是保险业高质量发展绕不开的话题，若理赔流程过于繁琐、审核层层加码，势必会牺牲客户体验；但如果过于强调“快”“简”“易”，又很容易放松审查标准而诱发道德风险。又如，数据渴求与隐私安全的冲突。充分利用数据化的优势，势必要大数据基础，特别是要求收集更多关于客户及风险载体的全维度信息，但这也带来数据采集边界、使用范围及安全防护的新挑战。

有鉴于此，保险理赔服务持续升级，核心是夯实技术能力、摆正服务理念，在快捷与稳健、数据与安全、智能与温度之间找到可持续的平衡点。

技术要被真正当作提升效率与风控水平的工具。保险公司应在深入理解客户与风险的基础上，筑牢技术基础，完善算法模型、健全风控体系，将效率提升与守住风险底线统一起来。充分尊重客户的知情权与选择权，坚持“最小必要、明示同意、用途限定”的原则，明确数据采集清单与保存期限，积极采用隐私计算、数据脱敏、访问控制等技术，在保护隐私的前提下支持联合风控与精准服务，并向客户清晰、及时地说明理赔进度、所需材料及拒赔原因，切实保障其权益。在此基础上，平衡好技术发展与人文关怀，让平台和模型承担规则清晰、重复性高的任务，提升整体效率。

(作者系北京大学经济学院副院长、教授)

# 接住有分量的“好饭碗”

梁 瑜

翻开“十四五”规划纲要，一项项重大工程项目如同经济社会发展的“顶梁柱”，描绘出攻坚克难、开拓进取的路线图。对普通人而言，其中蕴藏着哪些新趋势、新赛道？

不妨先回看“十四五”规划。过去5年，我国圆满完成102项重大工程项目，紧跟市场动向发布72个新职业，覆盖数字经济、智能制造等前沿领域。这些新职业增加了就业容量，更推动了产业升级和经济可持续发展。

如果说“十四五”规划的重大工程更多的是补短板、强弱项，那么“十四五”规划则鲜明地体现了锻长板、育新质、筑安全的新思路。梳理109项重大工程项目，机遇的轮廓清晰可见。引领新质生产力发展的项目达28项，数量最多，意味着高端人才需求将大幅扩容。交通、水利、能源等基础设施类工程仍占据重要比重，但建设逻辑已从规模扩张转向智能化、绿色化、数字化的质量提升，传统蓝领需完成从体力型到技术型的硬核升级。新技术与传统产业深度融合，让智能制造、智慧农业、医疗健康等领域的跨界复合型人才，成为重要角色。

这些时代造就的“好饭碗”分量十足。招聘平台上，量子计算算法工程师年薪可达60万元至90万元；广东部分高科技蓝领月

薪已超万元。据测算，一个新职业能带动30万人至50万人就业。随着这些重大项目落地，一批兼具技术含量、专业深度与地域广度的新就业形态将加速涌现。

也有人心生担忧：人工智能等技术迭代加速，职业生命周期缩短，就业替代风险如何应对？从工业革命到信息技术革命，历次重大技术变革都引发过对就业的担忧，但最终都通过产业转型实现了生产力提升、就业结构优化和就业岗位增加。世界经济论坛2025年发布的报告预测，到2030年全球有9200万个工作岗位或被替代，但又将新创造工作岗位1.7亿个，就业机会净增7800万个。

对劳动者而言，唯有保持终身学习的姿态，持续提升技能水平，才能更好地把握就业机会，实现个人职业发展与产业升级的同频共振。个人努力之外，社会各界的“托举”同样关键。这需要优化专业设置、强化技能培训、加快新职业标准制定、完善技能认证和社会保障，多方发力，才能形成产业带动就业、就业赋能产业的良性循环。

着眼未来，新赛道不断拓展，新职业持续涌现。这场与时代同行的职业奔赴，你准备好了吗？

(中国经济网供稿)



王 锋作

## 志愿服务岂能刷时长做买卖

本意是让青少年在奉献中成长的志愿服务活动，却被个别商家“念歪了经”——近段时间，有群众反映志愿服务在个别平台竟可“刷时长”，甚至明码标价。有的商家还推出会员定制服务，收费高达上千元。这不仅让志愿服务的教育意义大打折扣，也在无形中侵蚀了社会的信任根基。这一乱象的出现，根源在于评价机制与服务供给出了问题。一些地方的志愿服务时长与高中毕业学分等硬指标挂钩，而现实中中小学生在获取志愿机会的途径却较为有限。鉴于此，对学生志愿服务的评价重心应回归到参与质量、服务深度和成长痕迹上，而非简单累计时长。还应构建更丰富、更便捷、更可信的志愿服务供给网络，比如，学校可与周边社区、公益组织建立稳定合作关系，让志愿服务回归初心。

(时 锋)

# 压实责任兜牢“三保”底线

今年《政府工作报告》强调，“压实分级保障主体责任，兜牢基层‘三保’底线”。这一部署，是当前财政工作的重要着力点，也事关经济社会平稳健康发展的根基。

所谓“三保”，指保基本民生、保工资、保运转，是保障基层政府有效履职、维护社会稳定的基本要求。当前，我国经济回升向好，但依然面临有效需求不足、社会预期偏弱等挑战。受房地产市场深度调整、土地出让收入下滑以及减税降费政策延续等因素影响，部分地方财政收支矛盾较为突出。在此背景下，兜牢“三保”底线，须从被动应急向主动治理转变，通过深化改革和科学管理，构建长效的基层财力保障机制。

在资金盘子上做加法，也在资金效益上做乘法。2026年，我国继续实施更加积极的财政政策，中央财政将进一步加大转移支付力度，特别是向财政困难县乡倾斜。与此同时，各地要深化零基预算改革，打破支出固化格局。基层政府应优化支出结构，压减非必要、非刚性支出，把有限的资金精准投入到教育、医疗、社保等民生急需领域。只有资金使用效益提升了，“三保”的根基才会更加牢固。

在外部输血上想办法，也在“内部造血”上找出路。解决基层财政困难，不能仅依赖上级转移支付，更要立足自身资源禀赋，培育壮大财源税源。持续优化营商环境，激发经营主体活力，因地制宜发展特色产业，夯实财政收入基础。同时，要盘活存量资产，

压实责任兜牢“三保”底线。在“当期可承受”上兜底底线，也在长远可持续上谋布局。部分基层地区面临债务化解与“三保”支出的双重压力。坚持在发展中化解债务，统筹好化债与发展的关系，确保在建项目接续、民生投入不减。从长远看，进一步理顺央地财政关系，优化转移支付结构，健全地方税体系，逐步减轻基层财政的支出责任与配套压力，为“三保”工作提供可持续的制度保障。

郡县治，天下安。基层财政的稳健运行直接关系到宏观政策的落地见效，关系到人民群众切身利益。唯有通过深化改革、科学管理、开源节流、上下协同，将财政资源的精准配置与地方发展的内生动力结合起来，牢牢守住人民的“幸福线”，才能为“十四五”时期经济社会高质量发展奠定坚实基础。

代志新

谢滢英

三保

底线

# 新科技让城市提“智”升级

王之禹

2025年末，我国常住人口城镇化率为67.89%，城镇常住人口95380万人。中央城市工作会议指出，转变城市工作重心，更加注重治理投入；打破“重建设、轻治理”的传统思维和习惯做法，推动城市高质量更新、高水平运营、高效能治理。从总体上看，治理在城市工作中的分量越来越重。

随着人口和产业不断向城市空间集聚，城市的经济社会场景变得日趋复杂，治理面临的情况日益多样化、动态化、复杂化。进一步提高认识、明确方向，优化思路与路径，实现城市高效能治理，让城市更智慧一些，是当下推进国家治理体系和治理能力现代化的题中应有之义。

目前，不少国家和地区的城市使用人工智能技术赋能现代化城市治理，突破了传统治理的时空与人力局限，实现了城市治理向实时响应、全域协同、前瞻决策转型。例如，法国智慧城市战略与国家人工智能战略紧密相连，旨在将人工智能技术广泛应用于交通、安防、环境、公共服务等城市管理各方面。又如，荷兰阿姆斯特丹设立“阿姆斯特丹智慧城市”公私合作平台，汇集市政府、企业、研究机构和市民等多方力量，共同发起和管理

各类创新项目。

目前，我国不少地方不断加快AI技术应用于城市各类场景，助力城市治理提“智”升级，取得一些显著成果。比如，交通领域的AI实时调节交通信号灯，有效解决了固定配时、被动疏导的痛点。上海市使用“交通治堵大模型”，通过海量数据训练与多轮学习，能自动分析交通状况并生成最优治理方案。安徽省合肥市依托清华大学合肥公共安全研究院，启动城市生命线安全工程建设，综合运用物联网、云计算、人工智能等技术手段，搭建起城市生命线安全屏障。

不过，在这一过程中，仍面临着数据壁垒、数字鸿沟、安全隐私等问题。下一步，应充分利用人工智能技术，持续赋能城市治理。

以高质量城市更新为契机，持续推动智慧城市升级。智慧城市作为一个覆盖全域、全要素、全过程的城市数字化智能运行体系，前提是做到智能感知设备的全域布局、数字化应用场景的全行业渗透、数据算力算法的全面统筹共享等。要一体推进城市更新与全域数字化转型，为城市安装智能感知的“神经网络”，像智能消防栓、智能井盖等，实现物理空间的数字化，解决数据采集问题。

加快城市公共基础设施数字化、网络化、智能化有序更新与改造，打造集约统一、数据融合、高效协同的城市数字底座，完善城市信息模型(CIM)平台。

坚持以人为本，推动科技向善。城市建设主要指向物，城市治理主要指向人。考虑不同群体在城市治理中的多样化、差异化需求，既要关注原住民也要考虑新市民，既要关注老年人也要重视新青年等。将市民关心的就医、出行、养老、托育等高频事项作为人工智能应用于城市治理的重点场景。针对老年群体、残疾群体，积极开发适老化、无障碍的公共服务智能应用界面，支持方言识别、大字模式等功能，弥合数字鸿沟，彰显人文关怀。

避免重建设、轻运营，强化数据安全与隐私保护的防线。随着智慧城市建设深入推进，发展重心逐渐从前期的搭建转向长效运营与可持续增长。关键要推动有效市场与有为政府更加紧密结合，积极引导并培育智慧城市运营商，构建完善的智慧城市运营服务生态体系。城市全域数字化转型要将数据要素深度融入城市规划、建设、管理、服务、运行全生命周期。