

新华视点

# 数字人带货,能带火吗?

深夜,点进直播间,连续直播数十小 时却依旧精神抖擞的主播还在滔滔不绝 推荐产品,并且在反复介绍产品特性的同 时,穿插着与观众的互动。如果不是屏幕 角落的一行小字,很难发现这名不知疲倦 的主播实际是数字人。

近期,"数字人带货"概念再度火爆, 不少头部平台纷纷推出数字人主播。在 AI技术加持下,低成本的数字人成为电商 竞争的又一赛道。但数字人带货,真的能 带火吗?

#### ₩量化"制造"主播时代来临

不久前,某知名企业家的数字分身"首秀"在一 片红海的电商领域又激起浪花。"上链接前必须给大 家一些小惊喜。""来,咱们直播间评论刷起来。"这场 直播不到一小时就吸引超两千万人次观看,"数字人 带货"这一概念再度被炒热。

近两年,AI技术的蓬勃发展让越来越多数字人 走入直播间。

通过接入生成式人工智能等技术,再根据商家 需求和产品特点进行调校,一名不知疲倦、反应迅速 的"主播"便应运而生。"目前头部厂商竞相争逐的数 字人,大都属于此列。"天津灵境智游科技有限公司 负责人程洪志说。

不需场地、不需事先排演、简单输入内容就能开 启直播,批量化、低成本"制造"主播的时代已经来临。

天眼查数据显示,2023年"数字人、虚拟人"相 关企业已达99.3万余家,其中超过40万家是2023 年新增,同比涨幅达到42.3%。

今年"618"期间,不少电商也将数字人作为推 广手段。根据京东数据,其云言犀数字人在超过 5000个品牌直播间亮相,直播累计时长超过40万 小时,吸引超过1亿人次观看,互动频次高达500

艾媒咨询数据显示,2023年中国数字人带动的 产业市场规模和核心市场规模分别为3334.7亿元 和 205.2 亿元, 预计 2025 年将分别达到 6402.7 亿元 和480.6亿元。

中国传媒大学发布的2024中国虚拟数字人影 响力指数报告认为,AI技术的广泛介入极大提升了 数字人的交互能力、内容生成能力及智能化水平。 "未来数字人可能成为 AI 技术的具象化载荷,有望 在更多领域发挥重要作用。"中国传媒大学新闻学院 教授沈浩说。

### 从"心"到"芯",能否让消费者放心?

数字分身优势何在?

"少则几千块就能完成整套虚拟形象的设计,加 上一般的直播设备也不过万元。"程洪志表示,数字 人直播带货在创意创新、成本控制等方面具备优势, 其中商家最看中的便是"低成本"。与真人主播团队 在培训、薪资等方面的支出相比,数字人直播只需一 台电脑和一名运营,可大幅降低成本。

尽管优势显著,但在实际投用过程中,"水土不 服"的现象也难免发生。"总觉得怪怪的。""主播是真 人吗?"在数字人直播间,不时飘过的弹幕,体现着不 少消费者的心态。

一些数字人在外观上"以假乱真",但想要跨越 "心"与"芯"的距离,并不简单。

"太标准了,说什么都是一个模子,还容易出现 驴唇不对马嘴的情况。"某平台店铺商家刘雪颖在试 用数字人主播后,决定再观望一阵。"尤其是面对一 些具体问题或客诉的时候,基本需要依靠人工。'

更重要的是,真人主播对观众的情感陪伴难以 被数字人替代。"有很多主播都会记得老顾客并互 动,被真人关注的感觉是AI无论如何做不到的。"一 名消费者直言。部分头部直播间负责人表示,良好 的品牌商誉依赖日常的情感与信任积累,他们对投 入数字人主播仍持谨慎态度。

在AI生成形象愈发真实清晰的当下,主播身份 无法分辨,成为在售假违法后确认主体明晰权责的主 要困难。此外,也有网民"吐槽"称,在数字人直播间买 到假货,想要退款索赔却"人去楼空"。

上海澄明则正(北京)律师事务所律师刘慧磊 表示,数字人在减轻中小商家运营成本的同时,也给 部分违法者提供了"空子"。技术企业提供从账号创 建到直播技术支持的整套服务,部分不法商家提供 文案并选定形象,就能无需固定场地、快速直播、收

另外,未经授权传播和使用虚拟数字人,还可能 涉及侵权问题。刘慧磊表示,定制数字人模型时,如 未经他人同意而使用真人姓名、声音、肖像等,有可 能涉嫌侵犯他人的人格权。克隆声音、语音合成等 相关技术,同样也有侵犯知识产权的相关风险。

值得注意的是,一些直播间使用数字人主播,却 并未对消费者做任何提示。去年5月,抖音提出发 布者应对人工智能生成内容进行显著标识,帮助用 户区分虚拟与现实,并严禁利用人工智能技术创作、 发布侵权内容。微信、B站、小红书等社交媒体也相 继发布相关规定,但规范效果仍不及预期。

#### 未来何去何从

党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进 一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提 出,健全促讲实体经济和数字经济深度融合制度,对 加快推进新型工业化、加快构建促进数字经济发展 体制机制、完善促进数字产业化和产业数字化政策 体系等作出新的部署。

不少专家预测,数字人相关技术将以加速渗透 的形式,走入生活的方方面面。以电商为切入点,使 AI技术更好用于促进消费和行业扩容,几方面工作

刘慧磊表示,不同于传统直播带货,数字人的介 入使得法律责任归属变得模糊。他建议,应在法律 实践中区分商品本身的生产者、经营者与AI数字人 运营者、技术提供方在产品责任中的不同地位,划清 责任边界,才能有效保护消费者利益,也为技术良性

6月24日,国家发展改革委等部门印发《关于 打造消费新场景培育消费新增长点的措施》,提出在 明确标识和规范监管的基础上,探索利用人工智能 大模型、虚拟现实(VR)全景和数字人等技术,拓展 电商直播场景。

7月1日起实施的《消费者权益保护法实施条 例》对此也作出规范:经营者通过网络、电视等方式 提供商品或者服务的,应当在其首页、视频画面、语 音、商品目录等处以显著方式标明或者说明其真实名 称和标记。

程洪志建议,一方面,直播平台应在显著位置增 强对消费者的提示,并将数字人告知等列入直播条 款,从源头约束相关方。另一方面,应强化对于直播 搭建者的资质审查,建立相关人员黑名单制度,减少 依赖数字人技术"改头换面"的情况。

清华大学新闻学院教授沈阳等专家表示,伴随 大模型技术发展迭代,未来数字人的性能将更加强 大,"直播的实时性,对于数字人及背后大模型内容 生成的严谨程度提出了更高的要求,这将反哺技术 成长。"

沈阳等专家认为,数字人行业也需不断提升智 能交互能力,通过明确的品牌形象和个性、长期稳定 的优质内容输出,逐步建立用户信任。头部企业在 促动消费的同时,应注重过程中的优质数据分析与 技术的优化迭代,做好基层技术与消费市场的相互 拉动、共同成长。 新华社天津8月28日电

### 多模式协同衔接 市民出行乐享其"乘"

(上接一版)河南大学新区站、郑州东站、 郑州大学等地铁站,拎着行李箱进站的 学生络绎不绝。

郑州地铁网连接了大型商圈、医院、 机场、火车站以及广场绿地,地铁的每 一次延伸,都是在为城市注入新的活 力,不仅拉近了各个城区的距离,也深 刻改变了每个郑州人的生活。尤其是与 二七广场、正弘城等商圈地下无缝接驳 的车站出入口,每逢周末和节假日,人潮 涌动、川流不息。

近日,郑州地铁再迎利好,郑州地铁 6号线、7号线、8号线密集迎来新进 展。目前,6号线一期工程东北段、8号 线一期工程已进入空载试运行阶段,7 号线一期工程已实现"洞通",轨道安装 接近尾声,三条线路有望年底前通车。

6号线一期工程东北段为覆盖郑州 市西南至东北轴向的城市轨道交通骨干 线路,起于冯湾站,止于清华附中站;7 号线一期为郑州市中心城区的一条南北 向加密线,起于黄河博览馆站,止于南岗 刘站,建成后将弥补郑州西南片区没有 地铁的空白;8号线一期工程是郑州东 西走向的城市轨道交通骨干线,西起绕 城高速公路东侧的天健湖站,东至中牟 县鲁庙站,开通运营后将串联起主城区 与东部新城,加强与主城区的横向联系。

截至目前,郑州地铁运营线路11 条,运营总里程344.83公里,而随着年 底前3条地铁线路的相继开通,将实现 新增通车里程约105公里。这意味着, 郑州市地铁线路通车总里程将突破450 公里,正式迈入"400公里俱乐部"。

#### 无缝换乘 让轨网末端出行"更无忧"

地铁送到站,公交送到家,是很多市 民乘客期待的出行方式。

随着城市交通体系的日益完善,公 交与地铁融合发展趋势显著,实现双网 的无缝衔接,是提升广大市民出行体验 的关键。

据S228路公交驾驶员王宪永介绍, S228就像一条纽带,串联起鹏程大道、 禄达东路、前程大道、启航路、金柳南路、 经开第二十大街、航海东路等多条道 路。因为途径地铁口、学校等,运营几天 下来,乘客对于这条新开的公交线路非 常热情,很多人坐了几次后表示很满意。

8月下旬,在河南新闻出版学校门 前,不少学生从"定制专线"公交下来,面 带喜悦地走进校门。

据了解,由于河南新闻出版学校 地理位置相对特殊,以往,学生出了校 门后需要步行近半小时才能到达最近 的地铁口。为了给广大学子提供更加 便捷、安全的出行服务,郑州公交积极 行动,开通公交定制专线让学子返校 之路便捷再升级。这条定制专线将河 南新闻出版学校与地铁3号线、4号线 一线串联,让返校学子可以无缝换乘, 实现点对点一站式抵达。现在,他们 只需在省体育中心站地铁口乘坐"定 制公交",就能一站式直达校园,享受 无缝衔接的便捷服务。

与地铁无缝换乘,郑州公交也在线 路的优化调整上"做文章"。以S102路 公交为例,固城村作为此次调整的重点 受益区域,多年来的公交出行困境得以 破解。线路调整后,固城村村民无需再 面对长时间步行出村的不便,特别是老 人与孩童,现在可以便捷乘坐S102路公 交直达地铁站,实现与地铁4号线、2号 线的高效对接。此举不仅解决了固城村 及其周边近万名居民的日常出行问题 还为冠军中学、丰收路小学的师生提供 了更加安全、快捷的通勤方式。

三十里铺因为远离市区,附近多所 学校师生周末放假期间,从郊区到市区 乘车极为不便。去年年底,郑州公交开 设G11公交地铁接驳车,该线路从三十 里铺到建设路西流湖地铁站,采用定时 定点、人满即发的模式,实现公交与地铁 的"点对点"护送。

居住在三十里铺附近庄王社区的刘 先生告诉记者,周末没事的时候,他喜欢 带着家里的老人去西流湖公园散心, G11公交地铁接驳车现在可以实现一站 直达,很方便。"逛完公园,还能坐地铁去 逛街,以前总感觉正弘城、大卫城那些商 圈距离很遥远,现在乘坐公交地铁,往返 也很方便。"刘先生说。

除了公交与地铁无缝衔接,近日,郑 州地铁发布了城郊线各地铁口详细的停 车场信息,让城郊线沿线乘客"P+R"停 车换乘出行更高效便捷。不少市民表 示,地铁城郊线"P+R"模式,构建起"地 铁、市民、停车场"一站式城市生活服务, 打造轨道交通周边"美好生活圈"。

## 聚焦"关键小事"做好贴心服务 大力营造人才发展良好环境

本报讯(记者 覃岩峰 通讯员 杨怡心 王龙凤 张瑜)连日来,郑东新区聚焦人才 '关键小事",持续举办各种活动全力 做好贴心服务,大力营造人才发展良好 环境,为区域经济高质量发展提供坚强 人才保障和智力支撑。

随着晨晖苑人才公寓入住人才的日 益增多,青年人才对健康生活的追求愈发 强烈。中原科技城综合服务中心携手郑 州市郑东租赁住房开发有限公司在晨晖 苑人才公寓服务中心举办以"健康生活· 快乐健身"为主题的社区活动。活动伊 始,健身专业教练为大家带来了一场深入 浅出的健身讲座,不仅讲解了正确的运动 姿势、运动强度和时间等基础知识,还分 享了如何根据个人体质制定合理的健身

计划。随后,健康饮食咨询环节吸引了众 多人才的目光,专业人士现场提供咨询, 为青年人才解答了如何科学搭配饮食、制 定健康饮食计划的疑问,增强个人身体素 质的同时,增进了入住人才间的交流。

中原科技城招商服务局党支部与郑 东新区龙湖办事处陈岗社区党支部开展 支部共建活动暨2024届大学新生表彰欢 送会。欢送会上,新生代表以真挚的情 感,分享了他们在学习中的收获以及对未 来的无限憧憬,同时表达了对祖国、家乡 和母校崇高的敬意,以及对老师和父母无 私奉献的感恩。在奖学金发放仪式上,龙 湖办事处陈岗社区党支部向新生发放奖 学金,招商服务局党支部向新生赠送助学 大礼包,鼓励大家努力成为有真才实学、

德才兼备的人才,能积极向家乡建设建言 献策,为郑东新区更高质量发展添砖加 瓦、贡献力量。自2023年开展党支部共 建活动以来,招商服务局党支部与龙湖办 事处陈岗社区党支部共建共享,先后开展 了安全应急演练、重阳敬老、清除积雪、捐 献书籍等多场志愿服务活动,促进了基层 党支部的党建活力。

为扎实推进省、市两级重点民生实事 项目,为青少年提供高质高效的心理健康 服务,培养青少年积极乐观的良好心态和 心理调控能力,郑东新区团工委联合如意 湖团工委开展青少年心理健康服务进村 (社区)行动,向居民普及心理健康知识, 促进亲子关系和谐,营造良好的心理健康 教育氛围。活动中,心理辅导老师围绕沟 通的要决,如何更好地建立亲子关系纽 带,以及如何让孩子释放负面情绪、减轻 压力等方面进行了讲解,并和家长、孩子 进行深入互动,耐心解答家长们在日常生 活中遇到的问题和困惑。同时,呼吁家长 要学会倾听孩子的内心想法,以促进有效

下一步,郑东新区团工委将持续开展 青少年心理健康服务进村(社区)行动,整 合资源、拓展渠道,组建"心理咨询师+危 机干预师+心理督导师"的心理志愿服务 队伍,针对青少年的生理和心理发展情况 和特点,以青少年喜闻乐见的方式介绍心 理健康知识,推动青少年心理健康服务全 面提质增效,切实为青少年办实事、办好 事,为青少年心理健康成长保驾护航。

### 提升城市管理水平 为民服务"无缝隙"

本报讯(记者 覃岩峰 通讯员 曹郑巧 李幸芳)连日 来,郑东新区坚持党建引领基层治理,以网格化服务管理 为切入点,立足小网格、融入微服务、发挥大作用,进一步 提升城市精细化管理水平,实现为民服务"无缝隙"。

如意湖办事处以党建为引领,建强CBD文化会展二 级专属网格,创新"一网格一策"和"一时一策",加强条块 联动和多元共治,以"一心引领"带动、"一网融合"聚力、 "四种模式"应对,提升基层治理效能。办事处以党建引 领为核心,四级网格联动,12个职能部门共171人下沉 网格:68个两新党组织、26家社会组织、56家共建单 位、550余家企业、212名群众信息员等各界力量参与 到网格工作。根据CBD专属网格不同时期的重点任 务,动态切换平时模式、节假日模式、重大活动模式 和应急战时模式。7月以来,CBD文化会展二级专属 网格护航"如意·龙湖水上夜游",圆满保障第34届中 国(郑州)糖酒食品交易会,为企业、群众提供安心舒 心环境。

为消除辖区商户燃气安全隐患问题,保障人民群众 生命财产安全,按照郑东新区城管局的工作要求,龙源路 办事处城管办联合辖区执法中队在辖区开展燃气安全排 查整治工作,全力保障辖区燃气安全生产工作稳定有 序。排查中,工作人员按照"全覆盖、重实效"的工作要 求,全面排查餐饮门店使用液化石油气瓶是否存在过期 报废、超期未检、软管老化、破损以及是否安装燃气泄漏 报警装置、减压阀是否是不可调节的等相关问题,根据检 查情况及时建立详细台账,做到问题底数清、情况明,不 走过程,确保成效。针对检查发现的问题和隐患,工作人 员现场要求相关负责人及时整改到位,严格落实安全主 体责任,高度重视燃气安全工作。

## 站好"护学岗"守好"开学季"

王梦娇)近日,随着中小学、幼儿 园秋季新学期全面开学。郑东新 区祭城路街道办事处提早部署、 积极行动、多措并举,站好"护学 岗",守好"开学季",为新学期营 造安全有序的社会环境。

深化校园安全隐患排查。办 事处组织工作人员、网格员、志愿者 深入开展"拉网式"排查,按照网格 治理单元,网格员们逐一对辖区中 小学、幼儿园下沉走访,对校园消防 安全设施、安全防范机制、应急处置 责任落实情况进行跟踪检查,坚决 杜绝安全隐患;通过对食堂卫生条

件、厨具食具清洁消毒、食材采购及 保质期等情况进行重点检查,严格 把好校园食品安全关。

强化校园周边秩序维护。按 照"定人、定岗、定时"原则,组织 150余名网格员、200余名平安志 愿者,对校园周边流动摊点、占道 经营、乱堆乱放、发放小广告及非 机动车乱停放等影响市容秩序的 违法行为及时进行劝导,重点做 好开学返校及日常上下学重点时 段校园周边治安巡防及交通疏导 工作,认真指挥学生安全过马路 并及时引导家长接送车辆有序停 放、制止车辆乱穿插、抢道等不文

明交通行为,站好"护学岗",为学 生安全开学保驾护航。

净化校园周边文化环境。对 辖区校园周边书店、打字复印店 等"扫黄打非"重点场所开展排 查,确保没有违法违规书籍出 售。同时,网格员积极向经营者 介绍"扫黄打非"工作重点,要求 其守法经营,自觉抵制非法出版 物的印制、销售业务,做到规范管 理、守法经营;号召青少年自觉抵 制不良音像制品、书刊和各类非 法出版物,引导未成年人树立起 牢固的自我防范意识,全面净化 校园周边文化环境。

## 开展安全检查 守护"象牙塔"

本报讯(记者 覃岩峰 通讯员 张震 李六杰)为营造安全、稳定的 校园环境,在郑东新区应急局的 指导下,连日来,豫兴路办事处组 织应急、消防等部门到辖区各高 校开展安全"大体检",全力护航

检查组依次来到河南艺术职 业学院、河南交通职业技术学院、

郑州工商学院等院校,围绕消防 安全管理制度、防火巡查制度、消 防器材设施、安全出口、疏散通 道、用气用电安全、应急预案等问 题对宿舍、监控室、餐厅等重要场 所进行了全面检查,并通过沟通 交流、查阅资料、现场测试的方式, 详细了解各高校安全工作开展情 况。针对检查中发现的问题,检查

组做出详细讲解并提出整改意见, 督促责任院校提高认识,落实管理

责任,限期完成整改。 此次检查及时发现并消除了 一批安全隐患,推进各高校进一 步落实安全管理主体责任,有效 提升了安全管理水平,为广大师 生营造了安全、和谐、稳定的校园

### 优化政务服务 助力乡村振兴

本报讯(记者 覃岩峰 通讯员 郭丹阳 张钰涵)为深入贯彻落 实乡村振兴战略,连日来,郑东新区政务服务局聚焦农业农村领域 准入准营审批制度改革,着力推进政务服务标准化、规范化、便 利化水平,以优质高效的政务服务为杨桥办事处的乡村发展注入 了强劲动力。

转变作风"帮代办",提速加力让"服务直达"。为了更好地满 足乡村发展的多元化需求,郑东新区政务服务局积极与园林水务 局、社会事业局、市场监管局等部门沟通协作,对杨桥办事处政务 服务事项清单进行了全面拓展;新增了涉及农业产业发展、企业设 立登记等多个领域的服务事项41项。同时,在杨桥办事处设立 "帮办代办服务点",打破传统服务模式,主动出击,无论是政策咨 询还是办理事项,让群众在家门口就能享受到与区级政务服务大 厅同等的优质服务。

整合资源"一次办",协同聚力让"成效直显"。郑东新区政务 服务局深入开展调研工作,了解杨桥群众急难愁盼问题。结合办 事处实际情况,梳理出"我要经营农药一件事""开水产养殖场"等 一系列高频"一件事"。针对这些高频"一件事",政务服务局会同 相关部门优化流程、减少环节、压缩时限,实现了办事群众只跑一 次、一次办成。同时,通过线上线下多渠道宣传,让群众对办事流 程和所需材料一目了然,大大提高了办事效率和满意度。

硬件提升"舒适办",开足马力让"便利直享"。为了给办事群 众提供更加舒适便捷的服务环境,郑东新区政务服务局秉持"便民 利民"原则,结合杨桥办事处便民服务中心实际,进行外墙翻新、窗 户改造、线路重新铺设,不断提升"硬件"品质。同时优化功能布 局,实现叫号屏、事项清单上墙,打造更加整洁的服务环境,推动杨 桥办事处便民服务中心提档升级,以新硬件、新设施、新环境,为办 事群众带来新体验。

### 持续开展各类活动 丰富群众文化生活

本报讯(记者 覃岩峰 通讯员 李晨 刘蕴恩 郭雅馨)连日来,郑 东新区举办丰富多彩的文化活动,满足群众多样化、多层次的精神 文化需求,为城市文化生活注入了无限活力。

如意湖办事处绿城百合社区举办"凝心聚力跟党走,砥砺奋 进新征程"文艺演出活动,全方位展示如意湖办事处辖区居民健 康向上、乐观积极的精神风貌,更好搭建如意湖办事处社区社会 组织的交流平台,激发社区社会组织活力,提升其参与社区治理 的能力。演出在激昂的《没有共产党就没有新中国》腰鼓表演中 拉开序幕,演出者们用饱满的热情表达了对党的深情赞美。模 特表演《女人如书》让大家耳目一新,党员代表的诗朗诵《美丽中 国》、中国舞《象山水月》感受到优美的氛围和人文情怀。最后, 演员们以《中国龙》结尾,用热情四溢的舞蹈为这场精彩绝伦的 演出画上了圆满的句号。

日前,由郑东新区图书馆主办,郑东新区各郑品书舍承办的 "抚字问根·读懂中国"甲骨文研学活动在郑东新区各郑品书舍举 办。活动特别邀请弘济甲骨文文字馆馆长张爽作为研学导师,设 置了"识字与写字""阅读与鉴赏""交流与表达""梳理与探究""发 掘与考古"等环节,还加入了考古盲盒等趣味玩法,让参与者亲身 参与到甲骨文的发掘和考古工作体验中去,将史书上记载的文明 直观地呈现在眼前,让龟甲文字活起来,让参与者在互动中"体验 历史,感受真实",获得视觉、触觉和听觉的"沉浸式"体验。