

金融总量合理增长 信贷结构持续优化

——透视上半年金融数据

14日,上半年我国金融统计数据出炉。今年在适度宽松的货币政策支持下,金融支持实体经济效果如何?信贷资金主要流向了哪些领域?下一阶段货币政策走向如何?中国人民银行有关负责人在当日举行的国新办新闻发布会上进行了解读分析。

中国人民银行当日发布的金融统计数据报告显示,6月末,人民币贷款余额268.56万亿元,同比增长7.1%;社会融资规模存量430.22万亿元,同比增长8.9%;广义货币(M2)余额330.29万亿元,同比增长8.3%。

“从上半年的金融数据看,货币政策支持实体经济的效果是比较明显的。”中国人民银行副行长邹澜介绍,为实施适度宽松的货币政策,中国人民银行进一步加大逆周期调节力度,在5月份出台实施一揽子金融支持举措,促进货币信贷合理增长,推动社会综合融资成本下降,为推动经济回升向好营造适宜的环境。

当前,信贷仍是社会融资主要渠道。上半年,我国信贷总量保持平稳增长,人民币各项贷款新增12.92万亿元。

中国人民银行调查统计司司长闫先东认为,上半年信贷呈现“总量增长、结构优化”的特征,金融体系对实体经济信贷支持

保持较高水平。

近13万亿元的信贷资金主要投向了哪里?数据给出了答案:投向企业的贷款占全部新增贷款的大头。

中国人民银行统计的数据显示,上半年,企业(事)业单位贷款增加11.57万亿元,占全部新增贷款的89.5%,占比较上年同期提高了6.6个百分点。

“中长期贷款增加7.17万亿元,是企业(事)业单位贷款增加的主要构成,表明金融持续为实体经济提供稳定的资金来源。”闫先东介绍,住户贷款增加1.17万亿元,其中,经营性贷款增加9239亿元,体现了金融机构持续加强对个体工商户和小微企业主生产经营活动的支持力度。

从行业投向看,贷款结构持续优化。记者从发布会上了解到,新增贷款主要投向制造业、基础设施等重点领域。具体来看,6月末,制造业中长期贷款余额同比增长8.7%,上半年增加9207亿元;基础设施业中长期贷款余额同比增长7.4%,上半年增加2.18万亿元。

闫先东介绍,今年以来,金融“五篇大文章”领域贷款呈现“总量增长、覆盖面扩大”的特点。5月末,金融“五篇大文章”贷款余

额103.3万亿元,同比增长14%。其中,科技贷款余额43.3万亿元,同比增长12%;绿色、普惠、养老、数字领域的贷款同比分别增长27.4%、11.2%、38%和9.5%,均高于同期各项贷款增速。

信贷只是社会融资渠道之一。今年以来,我国债券市场规模稳步提升,有效发挥了对实体经济融资的支持作用。发布会上信息显示,2025年上半年,中国债券市场发行各类债券44.3万亿元,同比增长16%;债券净融资8.8万亿元,占社会融资规模增量的比重为38.6%。

“上半年债券融资继续向重点领域倾斜,民营企业债券发行3500多亿元,绿色、科技等相关债券发行超过1万亿元。”中国人民银行金融市场司负责人曹媛媛介绍,5月债券市场“科创板”推出以来,债券市场已有288家主体发行科技创新债券约6000亿元,其中银行间市场发行超过4000亿元科技创新债券,促进了新兴和未来产业培育发展,也为传统产业运用新技术成果提供了有力支持。

融资成本是企业关注的重点之一。今年以来,社会综合融资成本低位下

行,助力企业和居民“轻装上阵”。

中国人民银行的统计显示,今年前6个月,新发放企业贷款加权平均利率约3.3%,比上年同期低约45个基点,新发放的个人住房贷款利率约3.1%,比上年同期低约60个基点。6月,公司信用类债券平均发行利率2.08%,较去年同期下降32个基点,实体经济融资成本进一步降低。

谈及下一阶段金融支持的重点领域,中国人民银行信贷市场司司长彭立峰表示,中国人民银行已会同相关部门发布了《关于金融支持提振和扩大消费的指导意见》,下一步将指导各地、各金融机构加快推动意见落地见效,全力做好金融服务消费工作,为提振和扩大消费提供有力金融支撑。

“货币政策传导需要时间,已经实施的货币政策的效应还会进一步显现。”邹澜介绍,下一阶段,中国人民银行将继续实施好适度宽松的货币政策,把握好政策实施的力度和节奏,更好地推动扩大国内需求、稳定社会预期、激发市场活力,支持实现全年经济社会发展目标和任务。

新华社北京7月14日电

上半年全国机动车保有量4.6亿辆

新能源汽车保有量达3689万辆

据新华社北京7月14日电(记者任沁沁)公安部14日发布最新统计,截至2025年6月底,全国机动车保有量达4.6亿辆,其中汽车3.59亿辆;机动车驾驶人5.5亿人,其中汽车驾驶人5.15亿人。2025年上半年全国新注册登记机动车1688万辆,新领证驾驶人1258万人。

截至6月底,全国新能源汽车保有量达3689万辆,占汽车总量的10.27%。其中,纯电动汽车保有量2553.9万辆,占新能源汽车总量的69.23%。上半年新注册登记新能源汽车562.2万辆,同比增长27.86%,创历史新高。新能源汽车新注册登记量占汽车新注册登记量的44.97%。

全国机动车驾驶人数量达5.5亿人,其中,汽车驾驶人数量为5.15亿人,占驾驶人总数的93.68%。2025年上半年,全国新领证驾驶人数量1258万人。

全国有101个城市的汽车保有量超过100万辆,45个城市超过200万辆,27个城市超过300万辆。其中,苏州、郑州、上海、西安汽车保有量超过500万辆。

2025年上半年,全国共办理机动车转让登记业务1977万笔。其中,办理汽车转让登记业务1838万笔,同比增长13.05%。全国异地办理交易登记二手小客车业务308.1万笔。

各地公安交管部门积极推行补换领牌证等交管业务“足不出户”网上办。全国网上办理补换领驾驶证和行驶证、发放临时号牌等业务5395万笔。另外,已通过全国统一的“交管12123”APP发放电子驾驶证3.28亿个、电子行驶证1.99亿个。

上半年我国快递市场规模保持高位

新华社北京7月14日电(记者叶昊鸣)记者14日从国家邮政局举行的三季度例行发布会上获悉,今年上半年快递业务收入有望超7000亿元,同比增长8.5%。行业发展稳中有进,市场规模保持高位。

国家邮政局发展研究中心产业经济研究部副主任朱丽介绍,今年上半年,我国快递业务量预计超950亿件,同比增长19%,日均业务量预计超5.2亿件,较2024年提前18天突破500亿件。其中,1至2月,日均业务量约6.2亿件,超2024年“双11”日均水平。

朱丽说,今年上半年,我国快递市场规模持续增长,充分满足直播带货、假日经济、消费品以旧换新等寄递需求,深入挖掘文旅、赛事等场景潜在寄递需求,带动线上消费需求不断释放。假日、电商大促扩容发展,春节、“五一”等节假日期间,快递业务量均比去年同期增长超20%,6月16日至22日均业务量超5.8亿件。跨区流动支撑有力,一季度异地快递业务量累计完成405亿件,同比增长23.5%,高出行业增速1.9个百分点;二季度异地快递业务持续增加,对快递业务量增长的贡献接近95%。

朱丽表示,今年上半年,我国快递行业着力提升服务水平,增强保障能力,加快推动智能化、绿色化、国际化发展,丰富“快递+”服务业态,高效支撑线上消费活力释放,在服务生产生活、畅通经济循环等方面发挥了现代化先导性作用。

“预计下半年,行业发展动能将进一步释放,产业协同深化发展,服务供给日益丰富,发展态势将持续向好。”朱丽说。



7月12日,游客在山东省荣成市那香海景区游玩(无人机照片)。连日来,全国多地持续高温,催热暑期“清凉经济”,多样化消暑体验和消费场景释放夏日经济活力。

新华社发(李信君摄)

找人工客服,为啥这么难

“打客服电话就像闯关,它只会重复说‘好的’,却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后,想解除租房缴纳电费关联的手机号,却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现,现在打客服电话,想找到人工客服非常难,接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及,但消费者未必“买账”,该如何破局?

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题,现在这些智能客服对老年人很不友好,电话里选项特别多,搞不懂也找不到活人帮忙。”

重庆市民康奶奶告诉记者,她近期想报修电视,致电企业客服,选项过于烦琐还找不到人帮忙,特别无助。

答非所问、找不到人工客服……不少消费者反映,一些在线和电话智能客服解决了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张告诉记者她在淘宝上与客服长达三四页的对话,问题和需求说得很清楚,却一直“您当前的诉求是什么”之类的回复,更接不通人工客服。

“你有病吗!”小张气坏了,在表达了愤怒情绪后,人工客服才出来。

近日,记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个APP发现,这些APP几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上,记者输入近10次“转人工”一直未能接通;有的客服中心入口设置隐蔽;有的客服电话需在强制听半分钟开场白后,经多次选择才能进入人工通道,一旦按错,就得返回重听一遍并重选……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“智障AI客服”的经历,甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测,中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展的形成鲜明反差的是,消费者的满意度却持续走低:市场监管总局数据显示,2024年在电商售后服务领域,“智能

客服”相关投诉同比增长56.3%。

艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示:无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题,位列用户投诉前三;有30.98%用户反映,智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

智能客服“降本不一定增效”

智能客服普及,但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升?

记者调研发现,多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露,平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家,在早9点到晚11点期间,3分钟内回复率需大于80%,否则将进行扣除积分等惩罚。

考核严格,不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账:雇佣一名客服,每月工资约4000元,而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现,其可接入千牛、拼多多等平台,软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士告诉记者:某连锁干洗店使用智能客服后,人工客服从40人减至3人,节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服,但与此同时,不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到,目前,中小企业一般通过大公司的AI大模型接口,搭建自己的智能客服体系,或直接购买第三方产品,技术服务效能参差不齐。

近日,记者测试了多款目前市面上的智能客服产品,不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来来回说。“有的智能客服以字节为单位计费,平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者,出于节约成本的考量,小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天人人工智能应用技术服务有限公司联合创始人张裕强表示,当前AI算法尚不成熟,而且很多企业仅向智能客服开放部分权限,多数仅限于回复信息。“就解

决复杂问题的能力来说,目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流,而智能客服机械式回复,可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说,尤其是老年人和特殊群体,对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟,需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示,现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”,企业往往忽视了用户体验的下降。

让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量,甚至变相回避提供服务的代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示,消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利;人工客服“躲猫猫”等现象,侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方面权益。

“人工智能发展是大势所趋,智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题,而应互为辅助和补充。”辽宁省重点智库政府治理研究中心特聘专家平键表示,购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域,智能客服效率更高;但遇到复杂问题场景,如心理疏导、售后纠纷等服务,更适合人工。

弥合技术创新与服务质量之间的温差,各地在积极探索。近期,辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接人的首批政务应用,市民拨打12345热线后,机器人可智能分拣工单,仅需10秒就能将诉求分派到对应部门单位。

“热线仍由人工提供服务,在医保政策等方面提供机器人解答服务,市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍,AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题,剩下20%转人工,既省成本又降低服务体验。”平键说。

“企业应充分调研用户需求,持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长管润喜建议,针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

据新华社北京7月14日电

连日来,全国各地持续高温。国家能源局最新数据显示,全国最大用电负荷近日达到14.67亿千瓦,创历史新高。迎峰度夏电力保供进入关键阶段,如何保障充足的电力供应?

火电绿电齐发力

煤炭在能源保供中扮演着“压舱石”和“稳定器”的角色。安徽淮南是华东地区最大的能源基地,在数百米深井下,采煤机正从煤壁开采出滚滚“乌金”;不远处的淮河能源电力集团潘集电厂,4台66万千瓦燃煤发电机组“火力全开”保障供电。

淮南境内共有大型燃煤电厂7座,总装机容量1562万千瓦,通过4回1000千伏线路与华东电网相连,每天向华东地区输送电量近2亿千瓦时。

国家能源局数据显示,迎峰度夏以来,全国统调电厂煤炭库存持续保持在2亿吨以上,可用天数超过30天。同时,煤炭中长期合同价格和现货价格均有不同程度回落,有效降低用能成本。

随着能源转型推进,越来越多的绿电成为迎峰度夏期间电力保障的关键力量。

在山东临沂沂南,河滩与丘陵间,成片的光伏板如“电力梯田”铺展。当地新能源装机约60万千瓦,全县光伏日均发电量230多万千瓦时,可满足35万户家庭一天的用电需求。

在高温高负荷的挑战下,山东电网新能源出力创下历史新高。7月5日,山东电网新能源出力达到6661.5万千瓦,占当时全网负荷的54.9%,占全网发电出力的63.1%,其中光伏出力5589.8万千瓦,占比83.9%。

国家能源局有关负责人说,国家能源局紧盯迎峰度夏关键节点,制定重点地区一省一策工作举措,指导地方做好电力保供工作。

高效用好能源调配体系

高效的能源调配体系为迎峰度夏提供有力支撑。

进入6月下旬,新疆的风光能源持续打捆外送至西南、华中、华东地区。

“自6月10日哈密—重庆±800千伏特高压直流输电工程投产送电以来,输电量已突破10亿千瓦时。”走进哈密巴里坤换流站主控室,值长康积钢紧盯着屏幕上不断跳动的数据说,依托这项工程,新疆的绿电仅需0.007秒就能跨越2260公里抵达重庆。

新疆电力交易中心有限公司交易部主任宋学强说,国网新疆电力统筹疆内疆外两个市场,充分利用西北互济、省间交易等措施,在保障疆内可靠供电的同时,组织富余电力资源外送,全力服务全国电力保供大局。

在电力交易端,迎峰度夏坚持全国一盘棋统筹,南方电网已开始支援国家电网华东区域电力保供。

国家发展改革委、国家能源局日前批复国家电网、南方电网跨经营区常态化交易机制方案,这一机制为高效匹配电力供需、实现资源跨区域优化配置打通了路径。

根据方案,近日,北京电力交易中心、广州电力交易中心联合组织开展了目前全国规模最大的一次跨经营区市场化电力交易,自7月1日起至9月15日,来自广东、广西、云南的超20亿千瓦时电能,通过闽粤联网工程及相关联络通道送至上海、浙江、安徽、福建。其中,广东送福建预计8.92亿千瓦时,云南、广西分别送华东6.26亿千瓦时。

“削峰填谷”加强用电需求侧管理

迎峰度夏的电力保障,不仅需要多发电,加强需求侧管理也成为重要的调节手段,能有效帮助电网实现“削峰填谷”。

利用虚拟电厂进行调控——7月10日11时,正值用电高峰期,国网合肥供电公司电力调度控制中心专责陈璐通过合肥虚拟电厂,向40座换电站、82个充电桩群等站点发出调控指令,降低各自站点用电功率,让出更多电能服务百姓用电。

15时,合肥蜀山区一个换电站的工作功率就从210千瓦降低至100千瓦,本次国网合肥中午负荷调节共让出2万千瓦时的电量,实现“无感”削峰。

发挥新型储能调节作用——新型储能被称为“超级充电宝”,既能在用电高峰时放电应对顶峰,又能在用电低谷时充电助力新能源消纳。

7月6日晚,国网江苏电力开展大规模新型储能集中调用,64个电网侧储能电站、29个电源侧储能电站参与集中放电,最大放电功率达714万千瓦,可同时满足约4800万户居民一小时的用电需求。

鼓励居民节约用电——

国网安徽电力市场营销部副主任郑邦震说,针对安徽省度夏期间居民空调负荷大、晚峰占比高的特点,国网安徽电力还创新出台居民“节约响应”活动,全省低压居民用户均可自主报名参与,每节约一度电奖励3元,全力支持度夏电力保供工作。

当前全国用电负荷还保持高位。国家电网国家电力调度控制中心调度处处长马珂说,今年高温来得早,用电负荷攀升快,迎峰度夏任务艰巨。从政府部门到电网企业,从发电厂到广大用户,各方需紧密协作,全力以赴,科学应对电力保供的“尖峰时刻”。

新华社北京7月14日电

屋顶上的“绿色银行”

14日,走进江苏淮安盱眙县黄花塘村,村民屋顶上安装的太阳能光伏板连绵成片。在阳光的照耀下,光伏板源源不断地将太阳能转化为清洁的电能。这是淮安首个整村光伏项目,屋顶的闲置资源变身“绿色银行”,为乡村振兴注入绿色动力。

“通过整合全村75户屋顶资源,我们建成了0.47兆瓦分布式光伏电站。”国网盱眙供电公司负责人李彬说,项目年发电量超50万千瓦时,可满足全村30%用电需求,年减排二氧化碳近500吨。

“过去屋顶晒太阳,现在屋顶能生钱。”黄花塘村党总支书记杨宇辰算了一笔经济账:村集体以公共建筑屋顶入股,一次性可获18万元收益。

为了让光伏项目尽早有序落地,盱眙供电公司指导专业测绘团队运用无人机航拍及现场勘测技术,精准完成全村分布式光伏资源勘测,形成包含光照强度、建筑荷载等12项指标的“光伏地图”。

李彬说,公司还计划在周边乡村进行推广,探索“光伏+储能+充电桩”融合场景,形成可复制、可推广的整村光伏连片规模化开发模式,让光伏成为乡村振兴的“新引擎”。

据新华社南京7月14日电

直面高温「烤」验看今夏电力供应如何「过关」

新华社记者戴小河 吴慧婧