新版北京城市总体规划实施以来 北京治理违法建设2.57亿平方米

288平方公里腾退土地“活”起来

拆违腾退土地如何利用？北京分类施策，避免土地资源“睡大觉”。近日，记者从北京市规划自然资源委获悉，自新版北京城市总体规划实施以来，全市累计治理违法建设2.57亿平方米、腾退土地288.8平方公里；本年度拆违及治理无手续建筑目标已完成92.8%。

作为减量发展的超大城市，北京将拆违、腾地、利用一体化推进，把拆违的“减法”变成发展的“加法”、民生的“乘法”。一处处腾退空间变成市民身边的公园绿地、产业园区、商业街区等，重焕活力。

腾退土地生态修复变湿地公园

今年秋天，位于海淀区的玉河湿地公园，铺开了一张色彩斑斓的画卷。中式廊桥静卧水上，向日葵花田与渐变彩林层层交织，澄澈湖面波光粼粼。这座开园仅一年的新建湿地公园，已成为市民游客健身遛弯儿、享受生态野趣的好去处。

“这里早年存在大量散乱自建民居和小型加工厂临建违建。随着‘疏整促’专项行动的开展，连片违建被拆除、村庄腾退，形成了大面积的滨水地块。”市规划自然资源委海淀分局相关负责人介绍，在区水务局牵头下，各方共同实施，打造出这片占地约85公顷的“城市绿洲”，于2025年10月开放。

公园不仅“颜值”高，还承担了蓄洪滞洪功能，保障周边区域防洪安全，鱼虾、鸟类等生物在这里也有宜居的栖息环境。园内的儿童活动区、亲水戏水区、健身步道等区域，则让群众休闲体验更丰富。

玉河湿地公园的蜕变，是北京在规划非建设空间进行拆违腾退土地利用的缩影。据了解，北京聚焦像林地、草地这样的规划非建设空间累计拆违1.3亿平方米，其中围绕重点生态空间拆违7897万平方米，打通生态廊道堵点，推动城市绿色空间结构加快形成。

对于规划非建设空间内的腾退土地资源，北京印发了生态修复及利用指南，明确“宜田则田、宜林则林、宜水则水”，系统开展一体化保护修复，夯实生态本底。截至目前，全市累计实现生态修复及利用面积136.6平方公里，利用率超过80%，涌现出城市绿心森林公园、台湖万亩游憩园、一亩园公园等一批复耕、复绿的典型案例。

优质地块补充公共服务设施短板

除了非建设空间，本市还腾退出大量的建设空间，如居住用地、商业服务业用地等。这些拆违腾退后的地块零散分布、大小不一，该怎样用出效益？北京对腾退地块开展规划实施条件评价，筛选出更有价值的可利用资源，整合后形成“资源流量池”。谋划中的优质项目可在“资源流量池”中匹配合适空间，避免“大海捞针”。

市规划自然资源委专项治理处相关负责人介绍，纳入“资源流量池”的优质地块重点保障“高精尖”产业发展、乡村振兴“百千工程”、灾后恢复重建工程以及保障性住房、“平急两用”公共基础设施、城中村改造等“三大工程”建设，为城市高质量发展提供资源要素支撑。例如，大兴区黄村镇保障性租赁住房、海淀区妇幼保健院、丰台区六里桥西局公园等项目，均是对拆违腾退后的建设空间进行再利用，补充公共服务设施短板，提升公共空间品质。

通州区是建设空间腾退利用的“大户”。据了解，自2018年以来，该区拆违腾退土地约6.7万处，占地面积50.8平方公里，其中近3.6万处为建设空间，占地面积居全市第一。

今年9月25日，位于宋庄艺术创意小镇的宋庄首开LONG街正式开街。这个集商业空间、产业空间与艺术酒店于一体的街区，开业首月客流达72万人次。前来打卡的年轻消费者可能不会想到，这里原先是散乱的农产品、餐饮、零售等商业混合区，基础设施较差，公共配套设施也比较欠缺。

拆违腾退后，这里按照“特而精、小而美、活而新”的原则建设，以小体量建筑单体为主，入驻品牌中有北京首店28家、通州首店17家。三处大型美陈与若干打卡点，让市民在边走边逛的过程中，感受街区浓厚的艺术氛围。

从12345工单里寻找再利用方向

“十四五”时期，北京城乡建设用地累计减量150平方公里，其中约67平方公里由拆违贡献，超过四成。但拆违腾退后的地块，有的无法在短期内确定利用方向。这部分资源也没有被晾着、荒着，而是通过规范化的临时利用“以用促管”，在过渡期内就发挥地块价值，待条件成熟后，再按照规划实施。

据统计，全市已有超过30平方公里建设空间腾退土地，临时用来增补绿地、停车设施、口袋公园和便民服务网点等。

波斯菊、马鞭草、百日菊……今年夏天开始，通州区50余处花海连片绽放，整体花期持续至10月前后。这些花海，就根植于昔日沉睡的土地之上。通州区系统梳理拆违腾退土地2000余公顷，又统筹闲置边角地、道路沿线地及林下空间，以花海串联城市、公园与乡村，既能提升城市景观，又能满足居民休闲需求。

拆违腾退再利用，要回应民生期盼。“近几年，我们把这项工作和12345市民服务热线、责任规划师制度等进行联动，依托多方提供的线索挖掘民生诉求，建立需求与资源动态匹配的机制。”市规划自然资源委专项治理处相关负责人介绍，通过该机制，本市聚焦停车难、休闲绿地少等反映集中的痛点，谋划微空间改造，推动化解居民“急难愁盼”。

例如，海淀分局梳理近期超2万件12345工单发现，“停车管理”“小区停车秩序”“公共休闲、健身、儿童游乐设施不足”三类诉求占比近八成，后续将通过拆违腾退土地适当补充。在石景山区北京大学首钢医院内，拆违腾退的0.6公顷土地上建起立体停车楼，日均服务车次增长25%。

由拆向治，需要精细化管理。市规划自然资源委介绍，下一步，一方面将持续严控新生违建，实现“动态清零”；另一方面分类治理因历史原因形成的无手续建筑，有序化解遗留问题，激活更多沉睡存量资源提质增效。

本报记者 陈雪柠

工信部批复十家企业开展号码保护服务试点

700号段为个人手机号建“防火墙”

工业和信息化部近日批复十家企业开展号码保护服务业务试点，并为相关企业核配700专用码号资源。

首批10家企业获批

号码保护服务业务是指受外卖、网约车等互联网平台企业委托，为其个人用户分配临时电话号码代替真实手机号，减少用户号码泄露风险的一种业务。用户下单时如果勾选号码保护服务，与外卖员、网约车司机之间将以700开头的15位专用号码完成联系，通信双方真实手机号码互不展示。

根据工业和信息化部前期印发的《关于开展号码保护服务业务试点的通知》要求，首批10家企业获得应用平台提供方资质，并获批相应的700专用码号资源作为合规中间号，先期在外卖、网约车等场景开展号码保护服务业务试点探索。在试点探索基础上，工业和信息化部将循序渐进推进号码保护服务业务向更多场景、更多企业覆盖。

为个人手机号建“防火墙”

据了解，号码保护服务业务也叫中间号业务，试点推行700开头的中间号是为了更有效防范治理电信网络诈骗、加强商业营销电话防控。

中国信息通信研究院技术与标准研究所部门主任张大坤表示，对用户而言，真实手机号不必打印在面单上，不必留存在陌生终端里，减少个人信息泄露的风险；用户看到700开头的15位来电，即可判断使用了号码保护服务，且来电带有“外卖、网约车”等用途标记，用户接听更放心。

张大坤表示，为了确保用户不被打扰，700开头的中间号订单结束一段时间后，这个临时号码就会失效，不会留下长期联系通道。

目前，我国号码保护服务业务日均订单量超过3.5亿，规划700专用号码，在形式上可以与手机号码明显区分，方便用户识别，在数量上可以满足未来快递、外卖、网约车等场景千亿级的码号资源需求。工业和信息化部发布的《关于开展号码保护服务业务试点的通知》设置了试点准备阶段和过渡阶段。试点过渡阶段结束后，将全部使用700专用号码开展号码保护服务业务。

AI赋能号码保护模式

记者从首批入选的试点企业了解到，跟以往传统中间号业务相比，这次700号码保护服务业务采用了全新的网络和技术架构，同时把AI技术应用到服务场景中，打造了全新的号码保护服务模式。中电信数智科技有限公司平台运营部总经理姚磊表示，个人信息保护方面，对普通用户真实手机号全程加密存储，严格执行一单一号的机制，同时通信行为全程留痕，做到每个号码、每笔订单、每个环节都可以追溯可以核查。

广州一家试点企业相关负责人告诉记者，他们从去年9月就开始上线研发号码保护服务业务平台，并推进全网联调，目前已经率先打通700号码的测试电话，具备全网上线的条件。

据央视

本报社会观察

应对咨询，网店上线智能客服系统——

回复越来越快，“听懂人话”越来越难？



“双11”购物季订单攀升，网店客服也迎来忙碌时刻。面对大量消息，不少商家开始把接待工作交给AI客服，希望通过智能系统提高回复效率，减轻人工接待压力。然而对消费者而言，聊天窗口里的回复越来越快，问题却不一定得到解决。

今年9月1日，由国家市场监督管理总局和国家标准化管理委员会发布的《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》正式实施，对人机服务切换、信息衔接等提出了具体要求。如今，这些要求在实际服务中落实得如何？

已读乱回
到底谁是人工、谁是AI？

“你发一句，对方回一句，但都是没用的，烦死了。”提起与网店客服沟通的经历，小彤仍有些恼火。

两周前，小彤在一家化妆品网店买了几副假睫毛，收货后发现少一副。她第一时间联系店铺客服，还拍摄了开箱视频作为证据，但这样一个普通的售后问题解决得并不顺利。

记者查看小彤提供的聊天记录发现，每当她发起一轮对话，客服都会先发几句“废话”，才能切入正题。小彤询问少发货怎么处理，客服秒回“非常抱歉，这次没有给您好的购物体验，我们一定会改善问题的哈”，小彤表示开箱视频里明显少一副，客服依然回答“非常抱歉”，小彤生气想要投诉店铺，客服还是回答同一句话。

“退货是最烦的。”崔先生也遇到过类似的烦恼。据他回忆，遇到售后问题时客服会反复要求他反馈情况、描述具体问题，再根据回答进行分类，他不得不跟着系统的提示一轮轮操作。“沟通了很长时间，然后也没有最终找到我想要的答案。”在他的购物经历中，服装和护肤品类店铺是这类问题的“重灾区”。

为了进一步了解网店客服的实际回复情况，记者随后以普通消费者身份联系了小彤此前购物的店铺，并有意选择了一些需要具体解释的问题进行测试。

点进客服咨询页面，发出商品链接，记者的问题还没写完，对话框里就收到了5条回复，其中欢迎语就换着说法出现了3遍。随后，记者询问眼皮敏感能否使用店铺销售的假睫毛，客服表示：“亲亲，我们的胶条都是经过测试的哈，有质检报告的呢。”

记者顺着质检报告发问，对方称可以在商品主页查看，“都是符合国家标准的哦……”记者表示商品主页的报告看不清，对方仍然重复：“我们都是符合国家标准的哦……”

“究竟符合什么标准？”记者继续追问，客服回答：“亲，喜欢的话直接拍下哦。”紧接着推送了一条商品购买链接，在这个过程中，对话页面始终没有出现过“转人工”“AI客服”之类的提示。

当记者直接要求客服提供相关资料时，没想到等来了人工客服。此前满是“亲亲”“哦”的冗长回复突然消失，取而代之的是“需要哪款的”“稍等”等简短回答，客服也开始按照记者的要求发送质检报告。

记者随即询问此前是否为AI客服回复，对方承认“是有机器人辅助回复的”。刚说没几句，客服又突然变回了先前热情冗长的回复方式，发来一句“是的呢，感谢支持……稍后给您发两款的图片哈”。

轮番接话
AI客服为何总在“兜圈子”？

“基本能做到‘最后一公里’转人工，其他售前售后问题全部靠AI去聊。”记者以网店商家身份咨询AI客服服务商时，其中一家服务商的工作人员如此介绍其产品的接待能力。

按照对方的说法，接入AI客服并不复杂。“你把知识库发我就行，我给你导入，也就几分钟。”所谓“知识库”，是商家整理好的产品资料、销售政策、售后规则等，如果商家没有现成的知识库，还可以让AI学习店铺此前的聊天记录，“几分钟就能搞定”。

AI客服究竟如何回答消费者的问题？根据记者获得的一份产品资料，过去的机器人客服主要依靠关键词匹配固定答案，而AI客服则可以结合聊天上下文，调用店铺商品知识库，按照商家设置的话术和业务规则生成回复。商家授权后，系统可以学习商品主图、规格、详情页等信息，也可以通过人工标记纠正错误回答，不断完善知识库。

在实际接待中，消费者进入聊天窗口后，可以先由AI自动回复。遇到回答不了的问题时，系统根据预设规则提醒人工介入，人工接管后查看此前的聊天记录，处理完毕又可以将对话交还给AI。从事客服外包业务的王先生这样描述人机分工：“AI作为主要工具，人工辅助AI来进行回复，出现AI拿不准的问题才需要人工来处理解决。”

不过，即使有人工协助，AI仍可能出现反复回复、答非所问的情况。王先生认为，AI的回复效果与商家积累的资料有关。大型商家的商品信息和历史聊天记录通常比较丰富，AI有更多内容可以参考；一些小商家如果知识库不完善、后续维护不到位，就可能出现回复不准确的问题。

那么，消费者能否分辨聊天窗口另一端究竟是真人还是AI？记者向一家AI客服服务商提出了这个问题，工作人员的回答十分干脆：“看不出来。”同一个聊天窗口可以由AI和人工先后接待，人工还可能使用AI生成的建议话术，人工退出后AI也可以恢复自动回复。因此，消费者可能会感觉到客服的回答水平不稳定，“人工也像AI”。

AI上岗
人工客服还有必要吗？

“洗澡都不敢洗，洗到一半要停下来回消息比较难受。”回忆起此前做电商客服的经历，肖恩对促销期间的忙碌仍然印象深刻。

此前，肖恩在一家护肤品电商店铺工作了半年左右，店铺共有3名运营人员，售前咨询和售后问题主要由他负责，每天从早上9点忙到晚上11点。遇到促销活动，有时七八名消费者同时发来消息，他需要在不同的聊天窗口之间来回切换。

客服的考核与回复速度、消费者满意度和在线时长等指标密切相关，并且与绩效直接挂钩。肖恩回忆，店铺要求30秒响应率达到95%，但忙起来时，他有时只能达到70%多。“很烦的，有时候在忙别的忘记回复，回复率又要下降。”

如今，AI客服开始进入更多店铺。肖恩认为，如果大部分售前问题都能由AI解决，人工客服就不必再盯着每一条消息，“我们作为人，只需要选择最终的解决方案就好了。”

对AI客服的需求也存在于规模较小的店铺，经营桌游类产品的电商运营人员梁女士告诉记者，店铺每天的咨询量在5人次左右，目前还没有接入AI客服。但她愿意尝试，尤其希望AI能够承担夜间无人值班时的接待工作。“如果半夜没有客服值班，可以由AI客服先回复用户，平复用户的情绪。”

她工作的店铺日常咨询主要围绕产品玩法展开，已有相应的话术和处理流程，简单问题可以尝试自动回复。但遇到售后赔偿，她也会担心AI理解错消费者的要求，擅自答应不合理的赔偿方案。“毕竟最终承担责任的不是AI，而是商家。”

据从事客服外包业务的王先生了解，现在的一些AI客服系统会持续学习人工客服的聊天记录。当AI遇到无法解决的问题时，由人工接手处理，人工给出的回复和解决办法又可以成为AI继续学习的内容。在他看来，随着这样的过程不断重复，AI能够独立处理的问题会越来越多，部分基础客服岗位也可能因此受到影响。

不过，王先生认为人工客服仍有其难以替代的价值。他反复向记者提到情绪价值——遇到退款赔偿存在争议、消费者情绪激动等情况，光是按照话术回复几句，未必能解决问题。

“道歉也是一门艺术。”王先生说，复杂售后需要的不只是一句道歉，还包括理解消费者的真实诉求，然后根据具体情况灵活处理问题，让顾客和商家双方尽可能达成一致。

实习记者 付庭苇

通州建成野生蘑菇实体标本库

覆盖野生蘑菇超50种 支撑毒蘑菇全链条防控

本报讯（记者 张丹）近日，区疾控中心野生蘑菇实体标本库（一期）正式建成投用，目前已收录实体菌种标本260余件，覆盖野生蘑菇种类超50种，为北京市毒蘑菇中毒“预防、监测、溯源、救治”全链条防控提供了有力技术支撑。

自2024年起，区疾控中心在中国疾控中心、北京市疾控中心专家指导下，从零起步启动野生毒蘑菇菌种收集与标本制作工作，历经多批次、上百株标本的采集制作实践，逐步摸索总结出形态分类、清洁整理、预冻处理、真空冻干、标本固定等一整套标准化实验流程，攻克了野生蘑菇标本制备的核心技术难关。

2025年10月，全市疾控系统首个野生蘑菇菌种鉴定实验室正式挂牌。此后结合全域公园环境野生蘑菇踏勘监测工作持续扩充资源储备，最终建成规模达标、管理规范的野生蘑菇实体标本库，填补了北京市卫生健康系统野生蘑菇实体标本库建设领域的空白。

据悉，标本库投用后，全方位赋能副中心毒蘑菇防控工作。2026年6月辖区三针松裂盖伞中毒事件中，调查人员依托标本迅速锁定致病菌种，为临床救治和事件处置抢得先机。日常监测研究方面，标本库支撑辖区公园野生蘑菇踏查，摸清本地蘑菇种类及时空分布，产出全市首份区域公园野生蘑菇监测年度简报，为风险研判和防控施策提供科学支撑。

值得注意的是，标本库也是医防融合、跨区域协同的技术平台。借助副中心毒蘑菇中毒防治联合体，区疾控中心向北京潞河医院赠送13株冻干标本，提升临床识别救治能力。与朝阳、廊坊等地疾控开展业务交流，共享标本技术成果，助力京津冀周边协同防控。此外，标本还用于业务培训和社区科普，以实物展示强化宣传效果，引导群众做到野生蘑菇“不采、不食、不买”。

下一步，区疾控中心将以标本库建成为新起点，持续扩充标本资源、完善菌种资料库，深化医防协同机制，拓展跨区域合作，充分发挥标本库在科研、监测、救治、科普等多领域的支撑作用，全力打造副中心公共卫生特色工作名片，切实守护辖区群众身体健康与生命安全。

高铁快运服务“双11”

急送、专人送、冷链服务满足多元需求

本报讯（记者 张群琛）中午12时，从北京西站始发的G341次列车，搭载着80余件高铁快件开往武汉站。据中铁快运股份有限公司北京西站营业部经理于晶介绍，货物品类大致为电子产品、冷链产品、服装鞋帽、日常用品等。列车在发车前半小时，工作人员将高铁快件整齐地码放在站台上，按照10人一班组，在10分钟之内，将货物整齐码放在车厢内，确保旅客安全乘车。

如今，“高铁急送”服务拓展至全国196个主要城市，采用即收、即运、即送方式，优先装运、保障时效，客户可实现“足不出户、微信小程序下单，最快4小时门到门当日送达”。针对安全、保密要求高的货物，提供“高铁专人送”服务，专人手提、全程押运、专车取送，更好地满足客户差异化、个性化物流需求。针对温控药品、检测试剂、生物样本等医药冷链运输需求，提供医药冷链“定温达”、温控货物“定时达”快运服务，实现多温区精准控温，全程保障物流时效和品质。

货主刘佳庆告诉记者，日常发运的货品以药品为主，从北京发往全国各地，每月发货都有120单左右，双十一期间货量增长15%。快运公司提供的高铁急送、专人送、冷链运输，从受理、运输到交付全流程可视化温控及智能化物流管理，能够很好地满足药品的当日达物流需求。

据中铁快运股份有限公司北京分公司副总经理路飞介绍，今年通过精准投放运力，每日安排利用车厢富余空间及高铁快运柜存放快件的高铁载客动车组460列以上，其中，设有专门车厢或空间装运快件的动车组列车6列，清晨开行、全列无乘客、可装运快件的高铁确认列车3列。每日安排运用行李车装运快件的普速旅客列车120余列，其中始发23列。每日开行2趟最高时速160公里的特快班列，为电商客户及物流企业提供运力支持。在分公司管辖范围内开办高铁快运业务的办理站达21个。

为做好“双11”期间高铁快件运输组织工作，北京西站、北京南站、北京朝阳站等大客站与中铁快运股份有限公司科学制定运输流程、服务保障措施和应急预案。各站从安检查危、装卸作业、站台安全等关键环节对每趟装有高铁快件的列车进行全过程服务把控，严格执行货物安检查危制度，强化站台安全和机具管理，同时加强宣传引导，避免影响旅客正常上下车、进出站，确保旅客运输安全有序。