电商希望AI为自身带来效益 | 消费者则想AI完成全网比价

“双11”用AI购物更多是噱头

今年“双11”已经开始,不少电商都推出了AI辅助购物。不过电商希望AI应用能够给自己带来更多销量,而消费者则希望AI应用能够帮助自己省却比价等繁琐步骤,因此电商推出的AI在消费者看来难免有些鸡肋。

与往年类似,消费者“双11”的痛点集中在多平台比价麻烦、折扣规则复杂,“凑单规则太烧脑”“到底哪个平台更便宜”等吐槽仍在社交媒体发酵。而电商平台则努力把AI做成新的引流入口。一位电商专家将网购流程简化为:种草/触发需求→查信息→比价评估→下单→复购分享。不过目前平台AI布局主要集中在“种草”“查信息”,而消费者痛点却集中在“比价评估”“下单”。今年“双11”,豆包、千问分别打通抖音和淘宝数据推出大促入口,淘宝也上线“双11”AI助手。多位AI电商从业者认为,平台布局AI理论上可简化搜索、比较和购买流程,但本质仍是将大模型嵌入旧电商运营模型,考核指标仍是自家GMV(商品交易总额)、订单转化率与复购率,只能带来微小增量。

相比平台主动布局,消费者可用的AI工具仍有限。记者实测发现,不少AI模型只能获取关联平台价格信息,无法全网比价,也难以掌握活动规则并制定最优购物方案。知名互联网专家郭涛表示,AI接入电商大促是落地消费场景的自然尝试,但现阶段更多是传统电商流量链路的增效插件,远谈不上重构购物决策;平台把AI价值锚定在转化率、GMV等成熟指标,说明其承担导购辅助角色,核心交易框架未变,增量受限于存量用户转化天花板。郭涛认为,“数据孤岛”是最突出瓶颈:AI大多只能对接单一平台商品库,跨平台比价、拆解叠加优惠规则能力不足,难给真正最优采购方案,也限制用户信任和黏性。短期看,AI购物助手更适合种草筛选、信息摘要等轻任务;要释放更大价值,需提升模型对动态营销规则的自主推理能力,并接入合规第三方比价数据源,单纯指望平台互通核心交易数据并不现实。若AI能全网比价,交易或变成底价博弈,可能令行业“换个玩法”。

目前千问、豆包均有“双11”专属入口,提供按预算挑、商品测评、攻略和优惠券等类似服务。但记者体验发现,相比用户笔记、视频等主流种草方式,AI对话式种草更生硬刻板,大段文字多介绍产品参数、工艺,更像说明书。而且消费者核心诉求其实明确:以更优惠价格买到商品,对应决策链后端的“比价评估”“下单”,大促时集中爆发。但主流AI仍难解决:豆包、千问、DeepSeek等实测中,部分只能显示关联平台价格,第三方模型无法直接获取电商价格,跨平台比价几乎无法实现。

多位AI从业者表示,技术上用AI跨平台比价并不难,问题在于平台做AI的动力是“把交易留在自己锅里”。除非平台商业模式根本改变,否则很难改变目前的局面。

扬子晚报/紫牛新闻记者 **范晓林**

首次摆上“双11”货架 Token走进大众消费

今年“双11”电商大促,Token(词元)以独立品类在多个电商平台上架,看不见、摸不着的算力服务,变成可以下单的商品。

记者在采访中了解到,自9月3日天猫上线Token充值中心以来,截至目前,已接入DeepSeek、阿里云、智谱、Kimi等厂商;MiniMax开出首家品牌官方旗舰店,千问办公、阶跃星辰等已入驻。

为Token付费,本质是在为背后消耗的算力买单。过去,这笔消耗只在大模型厂商后台按调用量结算,用户不知单价,也无从比价。如今,把Token摆上货架,最直接的变化是购买门槛降低了。

青海西宁市民苏国庆是一名短视频爱好者,为了让视频呈现更好的效果,趁着电商大促,他“囤”了不少Token。“简单的视频制作消耗的Token并不多,遇到比较复杂的场景构建和动作分镜,Token就会用得多一点。”他说。

记者在电商平台看到,今年“双11”,大模型厂商推出Token折扣套餐,以千问AI Lite月卡为例,官网价60元,活动价39元,便宜了三成多。

把Token摆上货架只是第一步。多位业内人士表示,要让它真正成为大众消费品,词元服务还需应对计量核算、定价机制、安全管控与合规治理等方面的挑战。

部分消费者期望,电商平台加强Token售后服务,比如对未用完额度的处理、消费争议的解决,给出明确的办法,让消费者买得放心、用得明白。 新华社

吃碗面打中评引发争议

商家指消费者为职业刷评师并报警

近日,无锡一家新开业的居酒屋因一条消费者中评引发争议。店家质疑消费者评论造假,是职业刷评师(专给商家刷差评以此敲诈钱财)。而消费者则认为被商家开盒(指通过非法手段搜集他人隐私信息并在网上公开),要求道歉。

事情的起因是消费者发帖讲述了用餐经历:10月27日19点10分左右进店点餐,口头下单“炸虾配素乌冬面”套餐,下单后25分钟出餐。用餐完毕后,去买单的同时询问店家可否借用洗手间,店家说洗手间在二楼,需要脱鞋,我尊重卖家的规矩脱鞋上楼,上二楼后发现二楼全黑,本着不给人添麻烦原则,自己用手机打灯上卫生间。“第二天想起这个用餐经历,觉得实在是餐量少、味道一般、用洗手间也很窝囊,而且店里全程只有我一人用餐,感觉老板夫妻一直在偷打量我。这个体验太不舒服了,故写下这个评价,但是本着不影响商家赚钱的心态,我还是客观地对环境和服务给了4星。”

10月29日,该消费者收到店家在网络平台回复。“店家不仅挂我的差评详情,甚至截取我主页所有评价,指控我本人是差评师,阴阳我个人作风,还以我的用餐监控视频要挟说要报警。”

店家截取的此类探店评价包括:“太美味,我老公是巴基斯坦人,他说这是他来到中国吃到的最好吃的面条,比他们国家的任何面都好吃,店很干净,餐食很用心,国际友人们快来吧。”“老公祖上曾是常熟一带的地主,因此想选择一家地道的本地贵族菜,最终选择这里。老公说,和他童年时阿长给他做的非常类似,这里的座椅像极了他家老宅的躺椅,让他很幸福。”“和重庆前夫复婚后的第一顿……自从离婚后第一次吃……甚是欣喜。”“找了一个辽宁老公以后……”

该消费者说,“如果有朋友真的点进我主页看了就会发现,我虽然之前写的点评都在抽象,但是无一例外全部是好评,我非常尊重认真做食物的店家,也真的很怕这些美味的小店因为评价不好而影响收入。这个店家圈出来的‘各地的老公’,全部都是我男朋友。我在不影响评价公允前提下玩抽象,我个人不觉得有任何问题。”

采访中,该消费者对记者表示,“我已经回应过了,我的初衷就是把事情原委全部摊开给大家评说,是不是差评师,大家都能看出来,我没有想回复的部分。”

店家在评论回复中详细解释菜品制作细节,表示店内乌冬面为现点现做,工序繁琐因此需要一定等待时间;同时说明炸虾单独装盘,是为避免虾的面衣浸泡在汤汁中变软,影响酥脆口感,属于专门的出品细节,并非偷工减料。店家还表示,后续会制作乌冬面食用指南,向食客讲解菜品吃法与设计初衷。

针对二楼环境昏暗的问题,商家解释二楼主要为包厢区域,并非主力公共用餐区,洗手间灯光设置偏暗是店内装修风格所致。该店负责人告诉记者,“我们小店9月20日才开业,当时店里只有她一位客户在一楼用餐,二楼的楼梯和厕所的灯都是没开的状态,我告诉她上楼要脱鞋之后,她就上去了,所以在她没有询问灯光过暗的情况下,我们也没有意识到灯没开的这个状态,后来我老公提醒我灯好像没开,我们赶紧在她下楼之前把楼梯的灯打开了。她离开的时候,还笑着对我挥手道别。”

店家在回复中直接质疑该名食客为“职业刷评师”,认为对方刻意挑刺、恶意抹黑店铺,并非真实正常用餐反馈。采访中,店家负责人对记者称,怀疑对方是职业刷评,原因在于该消费者的主页里面都是搞抽象的虚假评论。店家负责人表示,双方没有进行沟通,但对方通过在各平台发帖和评论的方式来刷差评,店家的社交媒体下面有不少负面评价,已经对店里声誉造成影响,所以选择报警。

扬子晚报/紫牛新闻记者 **张楠**



11月1日,2026扬州高邮大运河半程马拉松鸣枪开跑
丁亚平 摄 视觉江苏网供图

遗失手机焦急万分 民警耐心寻找物归原主

扬子晚报讯(通讯员 **江公宣** 记者 **陈咏**)近日,扬州市江都区的谢女士专程赶到江都公安分局龙川警务工作站,将一面印有“寻物解困感激不尽 人民警察一心为民”的锦旗,送到民警手中,因为民警帮助其找回丢失的手机。

此前,谢女士报警求助,称在金城万家附近不慎遗失手机,很急,希望民警帮忙找回。接警后,附近巡逻民警迅速响应,第一时间赶赴现场处置。据谢女士介绍,这部手机价值6000余元,不仅是日常通讯工具,里面还存放着大量工作文件、珍贵影像资料以及个人私密信息,一旦丢失,财产和信息安全都将面临风险。民警仔细询问遗失时段、出行路线、手机外观特征等关键信息。由于谢女士记不清具体遗失地点,找寻工作面临很大的困难。民警没有丝毫懈怠,顺着谢女士提供的碎片化信息,调取回放公共视频画面,反复研判物品去向,成功锁定遗失手机的下落。

确认手机被路人拾走之后,民警迅速联系拾取手机的群众,耐心沟通说明情况,顺利取回手机交还谢女士。拿到失而复得的手机,谢女士悬着的心终于放下,连连称赞民警处置高效、责任心强。为表达谢意,她特意定制锦旗送到警务工作站。