

国家自然科学基金资助项目批准通知

（预算制项目）

鲁其辉 先生/女士：

根据《国家自然科学基金条例》、相关项目管理办法规定和专家评审意见，国家自然科学基金委员会（以下简称自然科学基金委）决定资助您申请的项目。项目批准号：72671270，项目名称：AI驱动社交电商平台客户体验的应用机制与策略研究，直接费用：40.00万元，项目起止年月：2027年01月至2030年12月，有关项目的评审意见及修改意见附后。

请您尽快登录科学基金网络信息系统（<https://grants.nsfc.gov.cn>），**认真阅读《国家自然科学基金资助项目计划书填报说明》并按要求填写《国家自然科学基金资助项目计划书》（以下简称计划书）**。对于有修改意见的项目，请您按修改意见及时调整计划书相关内容；如您对修改意见有异议，须在电子版计划书报送截止日期前向相关科学处提出。

请您将电子版计划书通过科学基金网络信息系统（<https://grants.nsfc.gov.cn>）提交，由依托单位审核后提交至自然科学基金委。自然科学基金委审核未通过者，将退回的电子版计划书修改后再行提交；审核通过者，打印纸质版计划书（一式两份，双面打印）并在项目负责人承诺栏签字，由依托单位科研、财务管理等部门审核、签章并在承诺栏加盖依托单位公章，且将申请书纸质签字盖章页订在其中一份计划书之后，一并报送至自然科学基金委项目材料接收工作组。纸质版计划书应当保证与审核通过的电子版计划书内容一致。**自然科学基金委将对申请书纸质签字盖章页进行审核，对存在问题的，允许依托单位进行一次修改或补齐。**

向自然科学基金委提交电子版计划书、报送纸质版计划书并补交申请书纸质签字盖章页截止时间节点如下：

1. **2026年9月4日16点**：提交电子版计划书的截止时间；
2. **2026年9月11日16点**：提交修改后电子版计划书的截止时间；
3. **2026年9月23日**：报送纸质版计划书（一式两份，其中一份包含申请书纸质签字盖章页）的截止时间。
4. **2026年10月9日**：报送修改后的申请书纸质签字盖章页的截止时间。

请按照以上规定及时提交电子版计划书，并报送纸质版计划书和申请书纸质签字盖章页，逾期不报计划书或申请书纸质签字盖章页且未说明理由的，视为自动放弃资助；未按要求修改或逾期提交申请书纸质签字盖章页者，将视情况给予暂缓拨付经费等处理。

附件：项目评审意见及修改意见表

国家自然科学基金委员会
2026年8月26日

附件：项目评审意见及修改意见表

项目批准号	72671270	项目负责人	鲁其辉	申请代码1	G0109
项目名称	AI驱动社交电商平台客户体验的应用机制与策略研究				
资助类别	面上项目		亚类说明		
附注说明					
依托单位	浙江工商大学				
直接费用	40.00 万元		起止年月	2027年01月 至 2030年12月	
通讯评审意见： <1>具体评价意见： 一、请评述申请项目研究思想的创新性。请详细阐述判断理由。 该申请项目选择为“自由探索类基础研究”，聚焦AI驱动社交电商平台客服体验的应用机制和策略研究，研究内容探讨AI驱动的个性化推荐、内容生成与智能客服等如何提升用户感知质量与体验，具有明显的应用研究特点。 二、请评述申请项目所提出科学问题的价值以及对相关前沿领域的贡献。 该项目聚焦于如何通过AI技术提升社交电商平台的客户体验，该问题具有一定的现实需求和实践意义；弥补了AI技术在社交电商平台的应用研究空白；有望解决AI技术在实际应用中的一些问题。该项目预期成果能够推动AI与电商平台的价值共创、丰富了价值共创理论。在方法学上引入实证分析、结合博弈模型，提升了研究的严谨性。该项目具有跨学科交叉特征，实践应用特点突出。 三、请评述该申请项目的研究基础与可行性；如有可能，请对完善研究方案提出建议。（如果申请项目提出的创新点特别突出，可以弱化对研究基础的考虑） 该项目具备研究基础，方案规范可行。设计5个充分的研究内容，分别聚焦AI驱动的社交电商平台客服的作用机制、优化策略、赋能策略、应用策略与价值共创机制以对应其5个研究问题，研究对象在AI技术、AI生成内容、AI创造工具等对象之间切换。研究内容的有机整体性可进一步加强。 四、其他建议 <2>具体评价意见： 一、请评述申请项目研究思想的创新性。请详细阐述判断理由。 该项目试图从多学科交叉视角构建AI驱动社交电商客户体验的理论体系，研究意图具有一定的前沿性。项目提出了整合运营管理、平台理论、供应链管理 and 价值共创理论的分析框架，在理论整合方面做出了尝试。从研究思想的创新性来看，不足在于：五个研究目标并列罗列但缺乏清晰的主次关系与逻辑递进结构，导致研究框架松散；AI技术有效性价值的中介作用分析虽有一定新意，但理论论证深度不足，对‘技术厌恶’‘同质化与差异化激励’等关键概念的界定不够精确。 二、请评述申请项目所提出科学问题的价值以及对相关前沿领域的贡献。 从科学问题的价值来看，AI驱动社交电商平台客户体验优化是一个兼具理论意义与实践价值的研究议题。随着生成式AI技术的快速发展，社交电商平台正面临客户体验重构的重要机遇，该项目契合了这一技术变革趋势。研究成果有望为平台企业制定AI应用策略、优化产品定制流程、激励内容生产者以及设计供应链合作机制提供理论参考。项目缺乏对社交电商平台独特竞争环境（如网络效应、信息扩散机制）的深入分析，限制了研究结论的理论普适性。若能精简研究目标、聚焦核心科学问题，则有望提升对运营管理前沿领域的实质贡献。 三、请评述该申请项目的研究基础与可行性；如有可能，请对完善研究方案提出建议。（如果申请项目提出的创新点特别突出，可以弱化对研究基础的考虑） 申请人具备较好的研究基础，从研究方案来看，五个研究目标并行展开但缺乏明确的方法论分					

工，增加了研究实施的难度。项目未明确说明实验数据来源、调研企业名单以及仿真验证方案。建议申请人进一步凝练研究目标，明确数据获取与合作企业渠道，以提升项目的可行性。

四、其他建议

<3>具体评价意见：

一、请评述申请项目研究思想的创新性。请详细阐述判断理由。

社交电商的快速发展导致社交平台在提升客户体验方面面临困境。AI在社交平台的广泛应用为平台改善客户体验带来新的机遇，也提出新的挑战。探讨AI应用驱动社交平台客户体验的机制以及相应的优化策略，研究视角独特，研究思想具有较强的创新性，将为平台企业如何应用AI有效提升客户体验、规避消费者抵触等提供理论支撑，具有较好的理论意义与实际意义。

二、请评述申请项目所提出科学问题的价值以及对相关前沿领域的贡献。

项目关注的研究问题新颖。项目立论依据与必要性的论述严谨充分，研究内容设计合理，研究思路清晰，科学问题的凝练较好。总体而言，本项目具有较高的研究价值，是相关前沿领域研究的重要拓展。

三、请评述该申请项目的研究基础与可行性；如有可能，请对完善研究方案提出建议。（如果申请项目提出的创新点特别突出，可以弱化对研究基础的考虑）

申请人项目前期相关知识积累充分，具有扎实的研究基础与良好的创新潜力。项目研究方案具体详实，具有较好的可行性。建议予以优先资助。

四、其他建议

<4>具体评价意见：

一、请评述申请项目研究思想的创新性。请详细阐述判断理由。

项目紧扣AI与社交电商融合热点，系统整合定制、内容、渠道等相关内容，构建 AI 驱动客户体验的全链路研究框架。项目整体研究视角新颖、体系完整、内容丰富，但作为面上项目可以完成五个方面的研究内容工作量略大。

二、请评述申请项目所提出科学问题的价值以及对相关前沿领域的贡献。

项目聚焦AI赋能下供需平衡、内容治理、渠道竞合等关键问题，理论上，丰富供应链管理、平台治理与价值共创理论，推动 AI 与运营管理交叉融合；实践上，为平台、品牌、创作者提供优化策略，兼具学术价值与行业指导意义。建议对于AI赋能供应链的过程和机理进一步具体阐述。

三、请评述该申请项目的研究基础与可行性；如有可能，请对完善研究方案提出建议。（如果申请项目提出的创新点特别突出，可以弱化对研究基础的考虑）

项目申请人长期深耕供应链与电商领域，近年来也积极关注AI在供应链管理中的应用，主持多项国家级项目，发表包括顶刊在内的多篇论文，学术积累深厚；团队跨学科融合，兼具建模、算法与实证能力；技术路线清晰、年度规划合理。研究方案总体可行性较强。

四、其他建议

<5>具体评价意见：

一、请评述申请项目研究思想的创新性。请详细阐述判断理由。

本课题聚焦AI在社交电商应用过程中面临的信任不足、激励失衡与内容幻觉三类核心挑战，探索如何通过AI技术提升社交电商平台的客户体验，分析优化决策、渠道策略、应用策略和价值共创以应对AI应用中带来的挑战，研究思想有一定新意。

二、请评述申请项目所提出科学问题的价值以及对相关前沿领域的贡献。

本项目深入探讨AI在社交电商应用中的影响，分析如何在AI驱动的社交电商平台中有效规避技术厌恶，并平衡AI产品定制的成本与收益，填补了AI产品定制领域的理论空白。通过研究AI对内容创作者创作努力及内容同质化问题的影响，扩展了技术与创意工作互动的理论框架。研究AI如何促进社交电商平台与品牌的价值共创，丰富了价值共创理论。所提出的问题具有较强的学术创新性。

三、请评述该申请项目的研究基础与可行性；如有可能，请对完善研究方案提出建议。（如果

申请项目提出的创新点特别突出，可以弱化对研究基础的考虑）
项目团队具有良好的研究基础，前期工作直接支撑本项目。团队人员配置合理，实验平台齐备完善，项目实施的可行性较高。

四、其他建议

修改意见：

管理科学部

2026年8月26日