

热点热评

“找个人说话”为啥这么难

东杰

标准化的客套、引导式的菜单、格式化的解答,还有总是忙音中的人工服务……类似拨打客服热线电话的经历,真是有点让人糟心。服务对象急得满头大汗,与AI客服冷冰冰的客套形成鲜明对比。于是,有人感慨:“如今打客服电话,好比和一台自说自话的机器斗智斗勇,找个人说话怎么这么难!”

给客服打电话,必有急事相求,而急人所急,理应是客服的宗旨。伴随智能化时代的到来,掌握新技术是能力,而用好活新技术才是真本事。不否认AI等人机对话技术融入服务,对节省人力成本、提高服务效率等方面的实际成效。然而,掌握技术的是人,运用技术也是为人。从这个层面看,如果运用一项新技术,反而让人产生被服务的不适感,那就不是单纯技术本身的原因,还有掌握和运用技术的人的问题了。比如客服热线这事,本来一个人工服务电话就能解决的,引入AI技术后,在算法和程序的加持下,转人工客服之前设置了多轮引导式提问,不断推荐模板回复,将人工客服隐藏在多级菜单之后,增加了求助者转人工客服的难度。急事得不到急办,服务热线变成了情绪爆发导火线。

在新技术不断迭代更新的当下,为什么大家

依然渴望“找个人说话”?深究个中原因,除了上述程序设置繁琐,影响求助效率之外,或许还有两点值得关注。一是人对服务温度的渴望。机器和技术没有温度,但处在快节奏时代的人,普遍存在心理焦虑,需要情感抚慰。面对“马上知道答案”的服务需求,冷冰冰的人机对话无法提供人人对话带来的情感共鸣和情绪价值,而这恰是服务温度所在。二是人对服务诚信的渴望。服务与被服务关系建立的底层逻辑是相互信任。人机对话是程式化服务,缺乏个性化的引导式提问和模板内容,容易让人产生服务的疏离感,尤其是在电信诈骗不断翻新的当下,更加剧了这种负面体验。“找个人说话”的真实感、踏实感,成了服务求助者的共同诉求。

越来越多的简单劳动被新技术“平替”,是不可阻挡的时代潮流。随着人工智能技术的不断完善,在亲和力、人性化等方面也会更精准地迎合人的服务需求。技术进步总是快于普及运用。在我们风风火火追赶潮流时,作为服务对象答疑解惑重要平台、展示民生服务温度重要窗口的客服热线,能不能稍微等等那些服务对象中“滞后的灵魂”。不要因为走得更快、更远,以至于忘记当初为什么出发。

便民 跨省异地就医



跨省异地就医直接结算,正在给越来越多的参保人带来实实在在的便利。

跨省异地就医直接结算适用于跨省异地长期居住人员和跨省临时外出就医人员,参保人线上备案后,即可按照“就医地目录,参保地政策”享受直接结算。国家医保局数据显示,目前全国跨省联网定点医药机构达64.4万家,“十四五”期间,跨省异地就医直接结算服务超5亿人次,减少群众垫付超5500亿元。

新华社

婚恋引导岂能变成“捞金把戏”

钟頔

“你对她(他)不那么上心,她(他)反对你上头……”据报道,随着婚恋需求日益旺盛,一些所谓的婚恋账号却“剑走偏锋”,将婚姻关系庸俗化、物质化。

婚恋相关服务被称为“甜蜜经济”,然而甜蜜之中也夹杂着苦涩。从KTV、酒吧招募女性充当“婚托”,将已婚女子包装成相亲对象,“情感修复”沦为新型骗局,以“返还服务费”诱导高额消费……加之此类服务本身不太容易量化,一些商家又很擅长情感操纵,或是放大情感焦虑,或是先“造梦”后“画饼”,综观当下的婚恋市场,无论线上线下,着实有些乱。

这其中有一种“捞金大法”,性质颇为恶劣。有句俗话说:“谈钱伤感情。”一些婚恋博主却教人“用感情来赚钱”,不带丝毫的遮掩。比如,某些博主大肆传授“话术模板”“示弱技巧”,为的就是“向上择偶”“俘获金主”,并宣称“一旦成功,复兴家族指日可待”,即便他们自己的婚姻都一塌糊涂。说到底,这就是输出有毒的恋爱观,煽动两性对立。于是乎,对用户而言,在学会拿捏别人之前,自己已经被所谓的情感导师拿捏了;对后者而言,甭管别人能不能“跨越阶层”,反正自己已经捞得盆满钵满。

于千万人之中,非真诚无以觅真爱。散布这些歪理邪说的人,或许连自己都不信,其真正目

的不过是引流变现,贩卖情感课程或产品。这也正是互联网的怪诞之处,越是离谱越有流量,越容易迅速传播。说得直白一点,以“勾魂”来“捞金”,靠“夺心”来“上位”,跟PUA又有什么区别?更有甚者,有账号竟教唆用户结识所谓“灰灰男”,即指东南亚黑灰产小头目,将婚恋关系与非法产业链挂钩,无异于把人往火坑里推。这何止是没有商业道德,分明是触及法律底线、践踏法律尊严。

男女平等是我国的一项基本国策。前些年,中央网信办就曾开展过专项行动,整治短视频散布错误婚恋观、故意制造性别对立等问题,释放出鲜明态度。如果一开始就心术不正、听信蛊惑,以欺骗、操控等手段获取物质利益,这样的小算盘还是趁早打消。关于“借婚索财”,最高法已经明令禁止,就是典型一例。

婚恋不是算计,婚恋服务更不能一边算计别人,一边教人算计。治理此类乱象,一方面要从平台入手,优化算法推荐,强化平台审核把关,建立黑名单制度,探索长效机制,不给偏狭以流量,不给乱象做嫁衣;另一方面,加强对婚恋服务的监管力度,建立规范的服务标准,完善相关法律法规,减少模糊地带,形成有力震慑。这也提醒大家,碰到语出惊人的“情感生意”,还得擦亮眼睛、摆正三观,不要掉入“温柔陷阱”,更不能制造“温柔陷阱”。

微言网语

【新闻事件】

“没有3C的充电宝上不了飞机。”近期,充电宝3C认证成为公众热议的话题。

今年6月28日起,民航局新规全面实施:无3C标识或标识不清晰的充电宝,禁止携带乘坐境内航班。但记者调查发现,部分商家趁机售卖“3C贴纸”,为不合格充电宝办“假身份证”,3C认证变成了一些人眼中的“商机”。

【留言精选】

酒家:看似小小一张标签,却关乎公共安全和公众利益,马虎不得。

哥舒:这种行为无疑给航空安全带来了隐患,必须引起警觉和重视。

爱的力量:一些不法商家为了追求利益,不惜挑战法律和安全底线,在电商平台公然售卖“3C贴纸”。

城外:价格低廉,还不乏仿真程度很高的产品,甚至可以定制尺寸。

圆通讯:不合格充电宝如果贴上这些“3C贴纸”,披上“马甲”,就有可能在安检等环节蒙混过关,继而登上飞机。

友谊第一:这些充电宝一旦出现问题,则意味着对公共安全构成威胁。

好汉:涉嫌违反产品质量法,情节严重的可能涉嫌犯罪。

实话实说:让3C认证真正担负起“守门”职能,堵住充电宝安全漏洞,首先要让法律法规“长出牙齿”。

平安:监管部门要加大执法力度,加强对这些厂家和相关商家的检查,严厉打击售卖“3C贴纸”、定制“3C贴纸”等行为,提高违法成本。

山外:电商平台需尽到审核义务和监管责任。

震撼:电商平台需加强关键词识别与筛查,而不是简单屏蔽了之。同时,可建立举报奖励制度,鼓励消费者和行业从业者积极举报违规行为。

呵呵:以此蒙混登机,则不再是个人私事,而是事关公共安全,更侥幸不得。

据人民网



“高效办成一件事”

在改革推进过程中,住房城乡建设部按照国务院关于“高效办成一件事”的工作部署,坚持“试点先行、以点带面”,推广“一地创新、多地复用”模式,加快推动住房公积金个人住房贷款购房“一件事”落地实施,有效助力全国统一大市场建设。

新华社