

人工客服去哪了

王彬

“人工客服去哪了?”越来越多人发出灵魂拷问。

当我们寻求问题解决时,尽管商家的客服通道看似触手可及,但人工客服却总是隐匿在重重迷雾之后。众多企业纷纷启用“智能客服”,使得人工客服逐渐难觅踪迹。

用户与“智能客服”打交道时,往往陷入沟通的泥沼。各种表述难以被准确理解,双方如同在进行一场没有尽头的极限拉扯,低效沟通成了常态。再淡定的用户,也会被防。更令人无奈的是,被“智能客服”折腾过后,寻找人工客服又是一场艰辛之旅。人工客服入口要麽隐藏难寻,要麽电话打不通,连接不上,还有些网络平台企业直接取消了人工客服这一服务选项。用户仿佛陷入一个怪圈:不是被“智能客服”弄得心力交瘁,就是在寻找人工客服的途中奔波,问题的解决却始终遥不可及。

这种现象并非个例,从社会反馈来看,它已相当普遍。不可否认,“智能客服”并非毫无价值,但目前其作用有限却是大众的普遍共识。有鉴于此,我们不禁要问:企业真的要将其如此蹩脚的“智能客服”进行到底吗?

我觉得,企业不妨从技术和服务理念两方面作个反思。

从技术角度分析,银行业十多年前就推出了“智能客服”,但这么多年来,诟病不少。那么,这种模式,特别是目前技术水准下的“智能客服”,究竟是否适合客服行业,就值得思考了。

而且,人工智能技术真正的突破是在近几年。且不说国外的ChatGPT,国内各种数据大模型也是风起云涌,其使用体验甩出“智能客服”好几条街。而目前商家通用的“智能客服”,实际上是伪AI,最多只能算是初级人工智能。面对公众持续不断的吐槽,企业即便一定要使用“智能客服”,最起码也要考虑技术升级。

从服务理念层面审视,“智能客服”长期遭人诟病,可企业却乐此不疲,这不禁让人质疑其对用户诉求和体验的重视程度。企业是真的关注消费者的感受和自身形象,还是仅仅因为这种服务模式已成行业惯例,便心安理得地躲在其背后?

科技的进步本应更好地服务人类。若企业使用新技术只是为了削减成本、营造科技感,甚至将其作为隔绝消费者诉求和自身问题的屏障,那就背离了企业应有的价值与责任。

今年世界互联网大会乌镇峰会的主题是“拥抱以人为本、智能向善的数字未来——携手构建网络空间命运共同体”。在这个人工智能技术不断突破走向应用的时代,这句话提醒得太及时、太有必要了。

智能若被善用,能为人类带来加倍的福祉;反之,若被滥用,则会给人类带来更多的困扰。这就好像如今智能技术带来的骚扰电话比以往人工骚扰电话更让人头疼一样。随着新技术不断涌现,企业在开发和使用时都应反思:这是在社会创造福利,还是在增加社会的负担?

回到“智能客服”问题本身。在商业文明的社會中,理想的客服模式应是既实用又充满人文关怀,这离不开人工客服与智能客服的协同合作。它们本质上都是服务用户的手段,应当灵活运用。在AI尚未达到“无所不能”的阶段,且用户对人工客服仍有实际需求时,企业有责任敞开人工客服的大门。这并非是对科技发展的排斥,而是对“科技服务于人类福祉”这一核心价值观的坚守。

婺剧“变脸”转身,展现“双创”魅力

张萍

一个国家和地区,累计开展文化艺术交流或商业演出300余场,成为中国文化海外传播的一张名片。

在不断走入当代、走向海外的婺剧身上,能看到创造性转化、创新性发展对推动中华优秀传统文化的重要性。但创新不会自发萌生,需要阳光雨露,需要发自内心的热爱认同,更需要政策、制度、资金等多方面的支持。这从以下四个“一”上可见一斑。

一场戏的“变脸”。婺剧《三打白骨精》深受市场好评的一个重要原因就是常演常新。据主创人员介绍,这场戏除了开创性地融入国宝级非遗绝技“帽衣变脸”技巧,以三次变身对白骨精的肉、皮、骨,还首次塑造了会说英语会跳舞的猪八戒,吸收了高甲戏特色的金蟾娘等形象,以更符合现代受众的口味。这些充分展现了婺剧“文戏武做、武戏文做”的传统精髓,让传统戏剧走向开放包容,也走向兴盛。

一个团的重生。资本是文化产业的重要力量,传统文化的赓续需要资本支持。2017年,文化部发布《关于鼓励和引导民间资本进入文化领域的实施意见》,鼓励民间资本投资文化产业,投入非物质文化遗产传承保护、积极参与对外文化交流和贸易。婺剧也应声而动,扶持发展重组民营剧团,鼓励剧团从输血向造血转变。中月婺剧团就是一例,这家由民营资本组建的剧团,凭借专业的服化道,强大的演员阵容、外聘名师指导,不仅繁荣了当地演出市场,也大大满足了群众的文化生活需要。

一部法的支撑。今年5月1日,《金华市婺剧保护传承发展条例》正式实施,从法律层面进一步明确婺剧的文化价值,明确主体责任,推进婺剧的传承保护,还确立每年11月3日所在周为婺剧宣传周,推动婺剧“出人、出戏、出圈”。这是浙江省首部关于戏剧传承保护的地方性法规。

一群人的接力。人才短缺是很多地方在弘扬传统文化时的共性问题,婺剧传承也曾经人才青黄不接、阵容不整、行当不全的阶段。经过办赛办学办团着重培育人才,今天的婺剧有7个国有院团、100多个民营院团,7所婺剧特色学校,形成了以60后、70后为中坚,80后、90后为骨干,00后优秀苗子为生力军组成的三个人才梯队,男女并重、亦文亦武。从京剧“416女团”走红,到越剧新生代陈丽君与李云霄爆红,新生代力量对人们亲近、欣赏和传播戏曲文化,扮演着越来越关键的角色。

变脸,体现的是形随心转、相随心变,传统文化也要在坚守内核的同时顺应当下,从积极“变脸”实现华丽“转身”。小财政撬动大投入,小剧团创出大精品,小舞台生成大现象,推动创编饱含本地风土人情、方言声腔、当代审美的新剧,为婺剧传承发展注入了活力,也用实际成就证明了“双创”的魅力。

拿下家电“维修刺客”

朱浙萍

修理一个电视遥控器,居然花了1776元。近日有消费者反映,家中老人通过网络平台“啄木鸟家庭维修”联系维修师上门服务,却遭遇“维修刺客”。经媒体曝光后,平台表示,已判定维修师全责,除扣上门费、检测费及遥控器更换费用外,将退还给消费者1376元。

有人说,走过最宽的路,是“维修刺客”的套路。还没开展服务,先收“上门费”;维修抽油烟机花了1500元;给空调加个制冷剂花了2000多元;疏通马桶收费500元……由于消费者对家电维修“内幕”知之甚少,不是遭遇“虚构故障”“巧立名目”,就是遭遇“小病大修”“坐地起价”。

消费者苦家电“维修刺客”久矣。《2023年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,售后服务在各类消费投诉中位居榜首,其中家用电器类投诉15.8万件,占全部投诉量的11.9%,居各类商品投诉量的第一位。小病大修、没病假修、漫天要价等是消费者投诉最集中的问题。这些乱象,“背刺”消费者钱包,侵害消费者合法权益,也破坏了行业健康生态。

家电维修何以“刺客”频出?首先是行业

门槛低。许多家电品牌出于成本考虑,大多将维修服务进行外包。这些外包企业的人员素质良莠不齐,加上缺乏有效监管,往往任性而为。尤其是如今家电维修日渐互联网化,但平台对家电维修人员的管理和审查不到位,导致大量滥竽充数者混迹其中。此外,家电维修的纠纷,举证难,维权成本高,消费者往往自认倒霉,给了不良商家可乘之机。其次,法律法规不够完善健全。现行《家电维修服务业管理办法》是2012年颁布的,随着时间推移,一些规定显得较为宽泛,对近年出现的新情况如网络平台的责任等尚未作出具体规定,因此亟待进行“修补”。

家电维修服务关系到千家万户,不容小觑。拿下“维修刺客”,需要“内外兼修”。一方面,加强内部管理,家电企业要改变“轻售后”的市场逻辑,加强对外包企业的监管,提高行业准入门槛,通过提供更加完善、规范的售后服务,获得持久竞争力;家电维修平台要加强对入驻商家的把关和审核,确保价格的透明化和合理性,对违规行为严加处罚。另一方面,加强外部监管,对现行法律法规进行查漏补缺,修订完善;监管部门紧密协作,加大对无证经营、虚假宣传、高价收费等违法行为的打击。多管齐下,让“维修刺客”无处遁形,让消费者不再当“大冤种”。

画中话



严查农产品“李鬼”

近年来,我国各地农业品牌发展迅速,某些生产者为了获得高利润动起自家农产品“蹭名牌”的歪脑筋,导致部分知名度较高的农产品被侵权。质量参差不齐的农产品“李鬼”走进市场,不仅损害好品牌的口碑,还会对整个农业产业链造成破坏。农产品品牌保护和“打假”刻不容缓,各地应加快完善农产品管理机制,同时联合多部门对侵权行为进行严查严管。

朱激 林琳 作

执笔人文绘新篇 和美水乡展新颜

戴苏文 甘凌峰

在小桥流水的村子里,或享戏曲大餐,品书香韵味,或开展一场健康义诊、公益培训,或呼朋唤友来一场“村BA”篮球赛……这里是温州苍南县望里镇马鞍山,一幅美丽乡村的人文画卷正徐徐展开。

如何让文化惠民真正惠及到民,点亮乡村美好生活?近年来,马鞍山把人民对美好生活新期待作为奋斗目标,定位“文化惠村”赛道,聚焦村庄气质、活动品质、群众素质三大板块,扎实推动人文乡村示范村建设交融并进,先后荣获省级文明村、省五星级文化礼堂等荣誉。

村庄全域提升气质佳

强基础。马鞍山以丰富群众文化生活为出发点,先后投入近800万元建设活动阵地。文化广场、篮球场、德润亭、人文戏台、阅览室、书画室等先

后落地,15分钟县级三星级品质文化生活圈辐射全村,引领全镇。

强融合。马鞍山招引专业团队,以综合文化站、滨水公园、休闲步道为主阵地,融合民俗、产业、人文等多种元素,精心打造“经天纬地·纺织望里”文化示范街区,实现乡村形神兼备的全面提升。

强内涵。好环境讲述好故事,马鞍山通过重构宠物玩具、清洁用品等产业场景,着力打造集阅读、休闲、展览、会客等功能于一体的文化客厅,常态化开展“阅读+、研学+、体验+”活动,让更多人读懂马鞍、爱上马鞍。

活动全员共享品质好

以运动“小切口”推动乡村“大振兴”。2018年以来,当地率先全县之先,设计专用LOGO,定制循环赛程,先后两次举办“村BA”篮球赛,累计参赛球队超30支、500人,线上线下累计观看超5万人次。

一个人带动一个村,服务一个镇。2008年,孙湖书社成立,在送文

化、种文化、兴文化上持续发力,连续开设公益书法培训班34期,开展春节送对联等活动31场次,累计影响2.9万人。同时,辐射带动戏剧、舞蹈、声乐等民间艺术团发展壮大,先后举办各类文艺汇演10余场次,进一步提升村民人文素养。

文化服务从“短期互动”变为“长期习惯”。马鞍山聚焦文化服务供给侧改革,精准定位妇女、儿童和老年人,引入“文化管家”,从需求端出发,量身定制服务方案。今年以来,已累计开展各类活动94场次,惠及群众近5000人。

村民全面发展素质高

好人效应引领新风尚。用好道德模范选树机制,以乡风文明建设助推乡村和谐发展。比如,温州好人朱从香在德润亭开展道德模范宣讲,苍南名医丁振干把健康义诊送回家乡,优秀教师丁宗楼热心筹办文体公益事业。今年以来,在好人效应的带动下,全村各类志愿团体累计开展服务12

次,帮扶群众近500人。

能人资源助力和谐发展。马鞍山村成立了乡村振兴理事会,吸纳温州商会会长陶开坤、老中医公司董事长董事丁学聪等一大批能人,凝聚智慧,激发活力。截至目前,已认捐发展资金200余万元,成功落地老年爱心食堂、联岸长桥等认捐项目7个,调解矛盾纠纷80余起,真正做到回馈乡村、育化乡民。

文体达人带来健康生活。在一个村子里,竟然拥有马旋风篮球俱乐部、望洲跑步、孙湖乒乓球俱乐部、马鞍山健身操队、马鞍山边晨练队、马鞍山悦读团队、望里武术协会等多支文体团队。通过以训备赛,以赛促进方式,培育新生力量,马鞍山先后举办游泳、乒乓球、微型马拉松等多场体育赛事。

在望里,望未来。马鞍山将持续以文脉、水脉、业脉“三脉”融合发展为主攻点,打造更具人文活力、彰显水乡韵味、带动村民致富的新时代品质人文乡村示范样板。

真心得民心 细心出效率

薛杨杨

“这下终于安心了!”近日,在平阳县鳌江镇拆迁服务岗工作人员的帮助下,鳌江人陈先生终于收到了地基安置款。

陈先生长期在杭州工作。2015年老家征迁,但因工作繁忙,他错过了地基安置签约时间。今年才得知消息的陈先生,着急地找到了鳌江镇拆迁办,向工作人员说了情况。工作人员得知后,第一时间查找了陈先生的档案,在核查了他的地基登记信息后,秉持特事特办的原则,5天内便完成了地基安置款的申报,给陈先生吃下了一颗定心丸。

房屋拆迁历来是信访和行政诉讼工作的重点关注领域,为此鳌江镇拆迁办投入大量时间与精力化解,畅通群众反映问题的渠道。今年以来,鳌江镇拆迁办对来访问题一一化解,其中包括9项群众集中反映的历史遗留问题。

鳌江镇五板桥村的房地基地历史遗留问题已有数十年之久。1984年,五板桥村欲安装自来水管路,却因财政紧张,无法支付五板桥路和清江路供水配套设施费用

为解决该问题,村集体决定以出让139间地基的方式,筹集资金,用于村供水基础设施建设。当时,139间地基中有部分空着未建。后来,五板桥整村拆迁,土地被征收,已建房的地基均已赔偿到位,剩余未建房地基地的置换承诺却因种种原因迟迟未能兑现。为解决五板桥未建房地基地问题,2024年6月,所辖社区将五板桥58间收回的地基票原契

用心用情服务群众“吃住行”

黄朝江 夏威夷 张林

群众的需求在哪,服务就在哪。近年来,温州各地聚焦“吃住行”等民生需求,为群众办实事解难题,不断提升群众的获得感、幸福感和安全感。

安置提速圆百姓“安居梦”

“麻烦在这里签字,这是承诺书、协议书、钥匙……”近日,在平阳县昆阳镇城东区鸿印里小区交付现场,安置户在工作人员的引导下,平均不到10分钟就办好了交房手续。“我对选的新房很满意。小区环境好,希望今年能住进去,在新家过新年!”一位安置户难掩兴奋地说。

今年以来,昆阳镇城乡规划建设管

理服务中心将持续深化“万人双评议”活动,全力推进安置房建设,提升群众生活品质和城市品位,切实增强群众获得感和幸福感。

工业园区餐厅人才可打折

出示浙江人才码,A类人才免费畅吃、B、C类人才4折就餐。近日,位于温州市鹿城区南郊街道中国智能谷软件园的优鲜趣餐厅正式营业,吸引了大量园区内和周边的企业职工前来就餐。

“以前园区周边缺少食堂、超市,每到饭点只能点外卖,现在既有便捷食堂又有人才打折,实在太实惠了。”在园区企业工作的青年人才程慧珍说。据了解,食堂采用标准化菜谱,每天供应大众菜、风味特色菜,“小份现

炒”等30多个菜品,满足了顾客用餐菜品多样化的需求。

说起变化,中关村信息谷·温州创新中心作为软件园运营商最有感触,园区入驻企业日益增多,聚集了大量商务消费人群和青年人才消费群体。政府通过招引优鲜趣的进驻,有效保障了周边人群工作生活用餐。除了优鲜趣,园区便利店也已开业,百姓健身房正加速建设中,这些服务配套的进驻,还将辐射服务周边的鹿城跨境电商园、温州大道汽车街区等一众企业、商户,帮助企业职工更好融入本地生活。

南郊街道相关负责人表示,街道将紧紧围绕地区产业发展机遇,惠企惠才政策等内容,与人才建立紧密联系,形成辖区人才“共学习、共成长、共分享”的良好氛围。



鳌江城市有机更新日新月异 林曦 摄