

→ 察者看台

期待“智能客服”更智能

■许华凌

在网购退换货、手机换套餐、机票退改签、银行办业务等众多消费场景中,“智能客服”的身影随处可见。在线秒回为消费者带来一定便利的同时,答非所问或循环重复、转人工客服难等“智能客服”“不智能”的情形,颇受消费者诟病。

“智能客服”是技术进步的产物。近年来,随着人工智能技术的发展,“智能客服”在众多行业广泛应用。现实中,“智能客服”的出现的确提供了诸多便利。“智能客服”可以做到24小时在线,极大缩短了响应时间,提升营运效率。

但与此同时,近年来“‘智能客服’不智能,人工客服难接通”也成为了人们投诉热点。据上海市消费者权益保护委员会透露,2022年全市共受理消费者投诉32万余件,其中,“智能客服”不智能成为消费者权益保护领域的热点问题之一。“智能客服”为消费者提供经营地址、联系方式和便捷有效的投诉渠道,是电子商务经营者的法定责任和义

务,相关企业不能用一个很难畅通的“智能客服”来推卸自身的法定责任。

“智能客服”不智能的主要表现在:一是答非所问或循环重复、转人工客服接通困难问题。“智能客服”不智能,在于“有限”的技术设定难以有效应对“无限”的具体问题。二是人工客服的接通率较低问题,给广大顾客带来诸多不便。三是部分“智能客服”适老化水平远远不够,存在老年消费者使用不便的设计缺陷。不少老人讲方言,有口音,导致“智能客服”无法识别造成答非所问。第四,有些“智能客服”不具备解决问题的能力,事实上已成为商家为回避、妨碍消费者维权设置的障碍。

“智能客服”,想说爱你也容易。首先,要突破机器人很难识别消费者个性化的提问方式和语句结构,更无法灵敏捕捉用户的情感变化,与客户缺乏共情能力的壁垒,进一步完善智能知识库,使“智能客服”

系统有一个名符其实的“智慧大脑”;其次,针对语义识别准确率、转接人工客服流程等技术和服务内容制定行业内统一标准;第三,改进人工智能技术,提高人工智能产品性能,引入最新的语言大模型技术,注重与消费者有效沟通,确保回复更加准确以及更加人性化;第四,企业要根据自身情况,搭配足量的人工客服,做到“智能客服”与人工客服有机结合,让消费者根据实际情况,自主选择客服方式;第五,监管部门要督促相关企业履行主体责任,优化客服服务流程,保障其便捷接入人工客服;第六,行业组织也要规范企业科学合理使用“智能客服”,违犯相关运行标准的依规给予处罚。

在服务行业朝着精细化、多元化方向发展的今天,人们对“智能客服”抱有更高的期待。面对眼下“智能客服”出现的种种问题,各方主体要形成合力,从用户需求出发,加快完善“智能客服”系统和相关技术,加强监管引导,提供更具个性化、人性化的客服服务,让“智能客服”更智能。

→ 新闻漫话

病态直播必须“醒酒”了

■张 琨

近日,又一名网络主播在直播后去世的消息引发网友关注。据悉,34岁网红“三千哥”在直播与他人PK时喝下四瓶白酒,不久后去世。既然是“又”,那便说明这并非首例。早在2018年,一名网名为“大飞”的男主播以直播喝酒、喝豆油等为噱头,赚取流量和粉丝打赏,最终在一次直播过度饮酒后猝死。

本应避免的悲剧频频上演,病态直播必须“醒酒”下线了。在直播平台中,人气、流量和粉丝打赏是主播获利变现的主要渠道,部分网络主播为博眼球、赚流量,不惜代价地想方设法和法律红线打擦边球,与监管平台打“游击战”,低俗涉黄、虚假宣传,不断冲击着网友眼球,挑战着法律底线。

事故频发,平台难辞其咎。早在2017年实施的《网络表演经营活动管理办法》便明确规定,直播平台作为网

络表演经营单位,要建立健全内容审核管理制度,承担主体责任。据调查,“三千哥”生前曾使用多个账号,尽管均已注销,但也从侧面反映了平台在内容审核监管方面存在较大漏洞。要根除病态直播乱象,作为内容管理方要自觉做好内容审核的把关人,严防违规内容的流出。同时,对存在违规行为的主播不能简单地一“封”了之,更要真正落实好主体责任,进一步完善管理制度和审核技术,在保证违规内容零输出方面多下功夫,把屡教不改者彻底关进规则制度的“小黑屋”。

对病态直播说“不”,需要依靠我们每一个人的力量。主播不可违规,平台不能失职,而作为观众更要少猎奇、不怂恿。和谐健康的网络生态需要共同维护,只有让违规内容毫无落地之地,才能彻底治好直播乱象的“病”。



→ 有话就说

请为餐饮业切除“流量推广”毒瘤

■黄齐超



上海市民吴先生开了一家餐饮店,并在两家外卖平台上线。但吴先生的手机每天都能收到“刷单”广告电话,所在区域的外卖平台运营经理也旁敲侧击提醒他要“做做流量”。“一面要购买平台的合法流量,一面还要花钱刷单,加上外卖平台本就收取很高的佣金,对于一名创

业者来说,负担太重了。”吴先生如是说。

在平台上购买推广流量是店铺运营的基础手段,特别是对于刚从业的新手。所以,餐饮企业要竞价购买平台的流量,成为行业的明规则。购买平台的推广流量,可以让自己店铺被点餐的消费者们看得到,给店铺带来明显的曝光量。

但你以为只要要在平台上竞价排名,就可以高枕无忧吗?非也。除了参与平台的竞价,餐饮参与者还要努力提高自己的店铺分。怎么提高店铺分呢?这就需要消费者的好评,于是虚假刷单应运而生。在相关部门严厉打击数据造假、虚假刷单之后,不法分子发挥“聪明才智”,

“霸王餐”刷单蔚然成风。

何谓“霸王餐”?这其实是商家制定高额的返点。比如,消费者消费了25元,商家提供第三方渠道,返给消费者20元,这几乎是消费者白吃了一顿饭。据悉,一家新开的餐饮企业,一个月居然砸37000元刷单,请消费者吃“霸王餐”。

平台对于流量的公平分配规则,理应基于消费者的真实口碑,而不是对于流量的竞价和刷出来的各项数据。这样的竞价排名、流量推广,平台挣得盆满钵满,却让餐饮业成本剧增,经营者苦不堪言。很显然,外卖平台良性竞争也是营商环境,相关部门要有更严厉的手段,打击数据虚假、虚假刷单,乃至切除“流量推广”毒瘤,让竞争趋向公平。

世相浅见

1.这段时间,全国多地宣布解禁路边摊,上海也已完成《关于进一步规范新时期设摊经营活动的指导意见》的征求意见工作,很快将发布上海对于摆摊的具体细则。上海市绿化和市容管理局局长日前明确表示,上海对于设摊经营始终坚持“堵疏结合”,严禁无序设摊,将实施分类分区管理。这意味着,上海不再全面禁止摆摊,但是不能随意摆摊。

点评:在“地摊经济”逐步放宽的当下,探索更加便利、更加规范的设摊模式,使之活跃城市经济、保障改善民生。同时,也要注重兼顾城市环境保护,这无疑是相关部门未来应该着眼的重要课题。毕竟,放开“地摊经济”是有底线的,不能为了“烟火气”使得城市“脏乱弃”。有关部门要引导商户顾客文明经营消费,促进各方广泛参与,如此才能更好地应对区域化摊点的治理成本与公共服务难题。

2.近日,有网友爆料称,哈尔滨工业大学与当地民政部门联合,在5月20日—21日两天为适龄在校生成提供结婚证领取绿色通道,引发网民广泛热议。校方回应称此举属首次尝试,仅是为了给特殊日子结婚提供便利,但仍有网友指责哈工大“催婚无下限”。

点评:学校为有需要的学生提供领取结婚证的便利,不等于鼓励学生结婚,更不是强制“催婚”。当代大学生对待婚姻绝不像社会公众想象的那般冲动,因为政策允许学校提供便利就想抓紧结婚。传播学中有个名词叫“第三人效果”,即倾向于认为某个信息对你我未必产生很大影响,然而对他人会产生不可估量的影响,产生“我当然不会,但有人会”的认知偏差。决定领取结婚证的大学生恋人,其实大多是经过理性思考的,大众不必过于担心一个绿色通道就对学生结婚产生刺激。哈工大此次出面尝试为学生领证扫清障碍,恰恰体现出大学开放、包容的人文关怀。

3.近年来,国内一些宠物爱好者兴起了一股追求奇特的“异宠”风潮,一些国内没有的物种更是受到追捧。一些不法分子非法携带、寄递、夹带外来物种进境,对我国的生物多样性造成潜在威胁。

点评:异宠市场火爆,而相应的监管却显滞后。对于异宠市场,监管不能缺位。首先要防范异宠经济带来外来物种入侵风险,要能加强源头管理,建立健全应对入侵物种的全方位防御体系。消费者不要盲目消费、跟风消费,在决定养异宠之前,要能充分了解想养异宠的习性等,冷静考虑自己能否真正接纳异宠成为家庭的一员,不要一时冲动养异宠。而对于异宠,也有必要像很多城市制订的养犬条例一样,制订相应的管理条例,将异宠置于强监管之下。要让异宠市场回归正常,给行业发展系好“安全绳”,给“异宠”拴上法治的“绳索”,防范“异宠”成了“异形”。

综合新华网、人民网

→ 今日论坛

为告别“入乡随俗”的婚礼叫好

■郭元鹏

今年5月4日,返乡创业的28岁的吴伟和相恋4年的女友万丽清结婚。这是一次“特殊”的婚礼:免去当地“万里挑一”(10001元)的彩礼习俗;从原本计划在大饭店摆35桌婚宴,改为在村内菜馆邀请10桌当地的亲朋好友;“婚宴”饭菜以家常菜、健康饮食为主,争取“光盘行动”……让吴伟欣慰的是,自己简办婚礼的想法得到朋友和同事的支持认可,大伙儿都觉得这是一种新风尚。

返乡创业青年吴伟的“婚礼简办”只是一个缩影。作为全国婚俗改革实验区,合肥包河区在全区500多个居民小区常态化开展“新婚喜事庆贺到家”活动,自觉抵制铺张浪费、随礼攀比。如今,在这里已经出现了“新乡村新青年新婚礼”风潮。

告别“入乡随俗”的“乡村婚礼”才更甜蜜。婚恋观念的转变并非一朝一夕。我们呼唤卸下爱的负担,让婚俗改革的新风吹遍田野。这种告别“入乡随俗”的“乡村婚礼”当成为一种导向,当成为一种风潮,也当大力倡导和鼓励。

有调查显示,如今不少“返乡青年”开始选择简约办婚礼、新式办婚礼的模式。值得一说的还有一些返乡青年,他们崇尚“农家菜宴席”,选择的菜系多是普普通通的食材,追求的是“农家味道”。他们还积极向不合时宜的“婚闹”说不,这对于推进农村婚礼的移风易俗起到了积极的作用。

青年婚恋问题是小家的事,更是国家大事。作为新时代的农村青年、返乡青年,就应该积极响应号召,把更多精力用在乡村繁荣上、创业发展上、劳动致富上,而不是无奈地接受“入乡随俗的传统婚礼”。可以说,返乡青年结婚,是该告别“入乡随俗”了!