

百亿补贴能否换来“消失的人工客服”

效率若无法服务人,高订单量与智能算法也难换来忠诚与信任。即时零售中,“消失的蛋糕”与“消失的人工客服”正不断消耗着用户耐心。

即时零售百亿补贴满天飞,但当你真正遇到问题时,却可能连一个能说“人话”的客服都找不到。用户在平台订购奶油蛋糕,收货时蛋糕“退款”消失,只剩零食。询问客服,机器客服机械应对,转人工后才知道是缺货被系统静默退款。库存变动虽是常态,但平台单方面操作,不告知消费者,是对消费者知情权和选择权的漠视,本质是将服务成本转嫁给消费者。

预制人
该词源自“预制菜”,“预制人”是指那种让人无法从交流中获取有效信息、很难沟通或是选择性地忽略关键信息、制造互动障碍而不自知的人。

健康文盲
指个体虽具备基本读写能力,但缺乏理解、获取和应

用健康信息的能力,导致无法做出科学的健康决策。他们可能忽视自身健康问题,或因误解医疗知识而采取错误行为。

不过,已有平台做出积极尝试。美团、京东等在下单时提供多种缺货处理选项,将选择权还消费者,这表明技术不是瓶颈,服务意识才是关键。

“消失的人工客服”更令人忧心。2024年电商售后投诉中,“智能客服”相关投诉近7000件,同比增长56.3%,消费者反映智能客服答非所问、人工客服难联系。智能客服失灵,是企业为追求效率、降低成本,却牺牲了消费者体验的结果。多数AI客服基于关键词匹配和固定话术,遇到复杂问题就应付了事,且转接人工客服的路径和等待时长由企业决定,不少平台还刻意设置冗长

“封杀教辅”谣言源自教育焦虑
秋季开学前夕,“深圳全面封杀教辅”谣言四起。9月3日,广东省教育厅进行解答,明确不存在不允许学生个人自带学习材料进校园问题。

教育部门规范教辅管理,演变为“全面封杀教辅”网络谣言,除了一些自媒体炒作外,还有家长存在的“教辅公平焦虑”。只有建立多元评价体系,给学生提供多元成长选择,避免仅依靠应试一种方式选拔,方能缓解家长的焦虑,破除学生的学业内卷。

“想生没地住”困境需温暖关怀
近期,广州白云一对夫妻因在合租房生了小孩,被房东要求在3个工作日内搬离。出租方表示,每个房间入住不超过2人,夫妻方每天还有老人来带小孩,遭到其他租客投诉。

这家人的困境是当代有生育意愿、缺乏租住条件的年轻人的缩影。年轻人在结婚生子方面除了个人意愿,还需要一定的物质基础,要建立生育友好型社会,还需要政府部门从就业帮扶、保障性住房等多方面协同发力。

图说

开锁“刺客”



上海一用户在App下单25元找开锁服务,然而开锁后却被索取了1800元。低价诱导下单,后续漫天要价乱象不断,在于缺少监管。怎治这类乱象,不能止于“退费”而是要相关部门明确收费,完善监管机制,让“刺客”无容身之地。

(本版稿件综合《工人日报》《新京报》《南方网》等)

纪念英烈,南京有座“仲铭桥”

“秦淮河水急又深,面上无桥不留情。三十八年如一日,波涛翻滚永奔腾。秦淮河畔景色新,桥面通车喜人心。冬去春暖明灯亮,四化建设日月兴。”

这首诗,是中共历史上第一位女县委书记李坚真为怀念丈夫所作,而她的丈夫,就是英烈邓振询(又名邓仲铭、邓重民)。

1935年冬,中共中央转移驻地到瓦窑堡,颠沛流离的生活宣告结束,革命者们在此迎来了相对稳定的生活,爱情之花也在这片土地上悄然绽放。

邓振询和李坚真在长征

中都从事民运工作,他们共同开展宣传工作、发动组织群众、筹集物资、扩充兵力。邓振询的无私奉献和对群众的关怀深深打动了李坚真,而李坚真的英勇无畏也令邓振询由衷敬佩。两人经历相似、志同道合且志趣相投,都喜爱唱山歌,性格上都充满革命乐观主义精神。两人彼此倾心。

1935年10月,一场简单而热闹的婚礼在陕北举行。同志们把组织发的几角钱鞋袜费凑起来买了一些肉,在饭堂为他俩庆祝。邓振询夫妇生活条件很艰苦,他们用的还是长征路上同志们送的毛毯,

但爱情在战火中愈发坚贞。

1943年,日军“清乡”,形势严峻,邓振询协助江渭清率领苏南军民英勇反击,取得斗争胜利。然而,1943年8月3日,邓振询在江宁冯潭庄(江苏省南京市江宁区禄口街道黄桥社区冯潭庄村)率部转移时不幸落水牺牲,年仅39岁。

噩耗传来,李坚真悲痛欲绝,当场昏厥。邓振询牺牲了,我党为失去一位忠诚的战士而惋惜,人们为失去一名好干部而痛心,李坚贞为失去知心爱人、革命伴侣而悲痛。然而她不顾同志们劝她好好休息的嘱托,化悲痛为力量,奋勇投入战斗。在指挥战斗中,

姑苏绣郎



不同,张雪的作品抽象、简洁、现代,更生活化。他创作了刺绣作品《星空》,用银线绣制的轨道通过盘金绣的方式,细腻地勾勒出星空的轨迹,而中间的太阳则用套针中的集套针法,表现出光芒四射的效果,打破了传统苏绣的风格,以现代感十足的方式“出圈”,获得2016

秋季花粉和春季花粉有啥不同

来源不同 秋季花粉主要来自蒿草、豚草等野生草本植物;而春季花粉多来自杨树、柳树、柏树等树木。

特性不同 秋季花粉属于风媒花粉,颗粒小、重量轻、易飘散,让人防不胜防;而春季花粉颗粒较大、重量较重,通常很快落地,“攻击性”较弱,需刮风才能扬起。

致敏性不同 春季花粉浓度虽高,但秋季花粉的致敏性更强,空气中常

是多种花粉“混合作战”。蒿属植物(如艾蒿、黄花蒿)是头号“元凶”。其花粉能乘风远距离传播,悄无声息地弥漫在空气中。

这些致敏植物喜欢长在城市闲置空地、道路两旁或公园角落,花粉极易诱发过敏。秋季哪怕接触少量,也可能引发哮喘、结膜炎等严重症状,过敏人群须严防防范。

(据中国科普网)



她用两支手枪轮番向敌人射击,以勇猛的战斗力和顽强的进攻打退敌人,成功完成战斗任务。

南京人民没有忘记邓仲铭,建立了多处纪念地标。1981年,当地政府冯潭庄原高桥渡口修建拱桥,取名“重民桥”,桥头立有一块“邓仲铭烈士殉难处”纪念碑。后来,当地又在竹山文化休闲公园建造了一座“仲铭亭”,亭前的拱桥取名“仲铭桥”。(综合《南京日报》、《铁军》杂志)

年江苏省艺博奖金奖。从这幅作品开始,张雪觉得苏绣也可以很“现代”。

2023年,张雪联合清华大学未来实验室成功创作出全球首幅动态苏绣作品《玉兰花开》。这幅作品描绘了几朵玉兰和三只小蝴蝶,似乎是一个常见的主题。然而,当轻轻用手触摸玉兰花的树枝时,玉兰花瓣竟缓缓绽放,蝴蝶也轻轻扇动翅膀。这一神奇的效果得益于清华大学未来实验室开发的前沿材料记忆金属,科技与非遗相结合,首次实现了动态苏绣的效果。

如今,在张雪的设计下,苏绣出现在手表表盘、耳机、珠宝首饰乃至游戏人物的服饰中,作为一种传统又新颖的装饰艺术元素,重新回归当代人的生活。

(据人民网)

串烧

『私自不加班』被罚款,『霸王厂规』怎能横行

近日,东莞某公司因员工“私自不加班”对其记大过、罚款100元,还警告再犯将解除劳动合同。“私自不加班”这一表述,暴露了企业法律意识淡薄。

其实,不加班是员工权利。根据《劳动法》,公司安排加班需与工会和劳动者协商一致,且加班时长有限制。即便该公司称被罚员工岗位是“8+2”工作制且招聘时已告知,也不能成为强制加班的合法依据,“私自不加班”是伪命题。

有些企业并非不懂法,却用《员工手册》将员工拒绝强制加班定义为“违规”并罚款,本质是将管理权凌驾于法律之上。现实中,不合理“厂规”不少,如短时间连续上厕所罚款等,企业虽有权制定内部规章,但必须依法,且要经职工代表大会等讨论协商。

健康的劳动关系是企业发展基石,企业与员工是利益共同体。现代企业管理应通过科学设计、合理激励和人性化文化提高效率,而非把员工当工具、靠延长工时追求产出。遵守劳动法律法规是企业法律义务,也是提升管理水平和竞争力的内在要求。企业可持续发展不能靠违法加班,尊重劳动者权益,才能赢得人心与长远发展。

新语

另眼

抵制网络烂梗,教师当为守门人

近日,重庆一名初中班主任发现,有学生使用“唐人”一词嘲笑同学,经查阅后得知,该词已演变为“唐氏综合征”的侮辱性网络烂梗,随即在班内严肃批评并教育学生。这一做法赢得网民点赞。

教师不仅是学生成长的引路人,更是孩子价值观的“守门人”。如今,网络与校园的界限日益模糊,教育者必须延伸“守门”领域:既要关注学生线下交往,也要监控网络语言渗透;既要矫正显性伤害,也要预防隐性歧视。除了依靠教师,还需家庭与社会形成合力,从源头上减少不良信息,抵制网络烂梗侵蚀校园。

摆拍视频被罚,守法当为硬要求

近期,网民发布“中国籍女子嫁到外国贫民窟求助回国”视频引关注。经查,当事人杨某江与女友陈某心为博眼球、吸粉引流,策划拍摄虚假视频并发布,扰乱公共秩序,被公安机关行政处罚。

短视频时代,网络谣言呈现剧本化、专业化趋势,造假视频常编凄惨故事骗取感情、敛财。虽然相关法规明确了内容创作要求,但网友难鉴真伪,且部分虚构标注不显眼,此类视频屡禁不止。这件事表明,短视频创作领域不是法外之地,如果火中取栗必将引火烧身。

创意广告翻车,真诚当为重头戏

临近中秋佳节,一品牌却因一则月饼的营销广告“翻车”了。其投放的五仁口味蛋月烧电梯广告称:“有人说五仁不好吃,我们认为:那是因为你还年轻,还没饱尝过生活的毒打。”

品牌想要贴近年轻人,利用网络语境创新营销方式,无可厚非。然而,创意可以有,底线不能无。创新的前提是守正,消费苦难的“伪共情”,把消费者的痛点、情感当作营销素材,既不幽默,还让人难受。任何广告都应包含真诚,只有真诚对待消费群体,才能让用户产生情感共鸣。

研学之旅