

AI 客服不能成“甩锅”挡箭牌

本该帮消费者省时省事的AI客服,有时却因“答非所问”“已读乱回”,反而给消费者添乱。记者从中国消费者协会了解到,今年上半年受理的消费者投诉中,对人工智能客服的投诉成为新的热点。在发生争议后,个别经营者还以“人工智能自动生成”“系统自动回复”等为由,与相关答复进行责任切割,逃避应承担的责任。



时论台

如果只是闲聊跑偏

倒还罢了,一旦涉及真金白银,“已读乱回”便会造成实打实的损失。生成内容失准、误导消费,责任由谁承担?经营者不能耸耸肩、摊摊手,摆出一副“AI说的,不关我事”的无辜姿态。

中消协提示,在涉及金钱、合同、维权等关键环节,更不能轻信“一键生成”的结论,人工智能的回答只能作为参考,人工智能相关企业也需要加强提示。诚然,消费者不可轻信,企业更不能撇清责任,

至于这类“乱回”如何规范、信息源污染如何避免、乱象如何消除,都亟待企业拿出实招。

有个经典案例:消费者龚先生称其4月份在某公司的二手车App选购一辆汽车,在支付2000元订金之前,平台官方人工智能客服明确告知消费者,车辆28700元车款已包含过户费和上牌费。但是交易过程中,销售人员却要求消费者另行支付1000元过户费。

AI并非一个独立的自然

人主体,而是企业出于商业目的的自主部署和管理的服务工具,无法与企业本身切割开。诚如专家所称,不管是在官方App或平台上回复的,都代表了企业立场。企业不能一边享受技术带来的便利,一边把可能的风险转嫁给消费者。

企业别再拿AI当“甩手掌柜”的借口了。技术可以智能,责任不能“失智”。

(据光明网8.27)

干净地回来

也许,人,就是歧途。因为人是欲望的化身,没有欲望也就没有人。

人,未必就高于其他动物。见一头牛被奴役,便可想到人也在被命运奴役。见一头鹿自由快乐地消磨光阴,便可想到,人的一切所为,也正是为了快乐地消磨由一生光阴铸成的歧途。就像坐着长途的列车,空洞的时间难熬,便玩着扑克牌,玩呀玩呀,那煎熬的时间就在快乐中过去了,注目再看时,好了,到了,大家散伙下车,扑克牌再无意义了。当然,把扑克牌换成书也行,换成沉思也行,换成辩论和正义的战斗也都行。

那么,比如鹿、鱼和鸟,它们“快乐地消磨”的方式,凭什么说一定低于人的方式呢?很怪。唯有想到自己是人这一无可争辩的事实时,才相信自己的方式的必要性。万物平等。人为自己留一颗骄傲的心,人为自己设置美丽的理想,只是更利于“快乐地消磨”罢了,绝不是说人可以傲视一只坦然而飞的鸟,或一条安然入梦的鱼。

也许上帝设计了这歧途是为了做一个试验:就像我们放飞一群鸽子,看看最后哪只能回来。或者是上帝对他的孩子们的一次考验:把孩子们放进龌龊中去,看看谁回来的时候还干净。

(摘自《史铁生作品全编》人民文学出版社)



有所思



当一个人找到了自己的最爱,他对其他的就都不会在乎了。(摘自《读者》蔡志忠(图、文))

境遇与作为

一个人不可能两方面都完全幸福,人若衣暖食饱则庸,不会有作为;人困苦忧伤境遇不好,才可以有所作为。因为衣食丰满,爱情也满足之后,就不会有敏锐的感触,就迟钝庸碌;生活贫乏、境遇不好,才可创造出奇伟流传后世的作品。



黄山的松树,生长在石隙山峰里,风霜摧

残,因为境遇不好,本身成为奇伟至美的松树,人家游黄山赏识了这松树;若把它移植山下,加以肥养保护,其踞曲卧仰的树枝便渐渐伸直了,所有天然的美也就消失了,成为庸碌一般的松树。

所以,我们不要以境遇不好而伤心消极。人有一方面缺陷,必有另一方面的成就。

(据《健康导航》徐悲鸿/文)

祸起不知止

道。但为什么蛇心比天高,目中无人呢?或许这与蛇的生活习性有关:蛇在饱餐一顿之后,可能几天甚至更长一段时间无需进食。因为它并非每天都是那样幸运,能够捕获那些蹦蹦跳跳,比它跑得更快、反应更敏捷的动物。它属于典型的机会主义者,所以,一旦放弃到手的食物,可能就意味着它接下来好些天会挨饿。也可能与它的生理特点有关:蛇的视力很差,主要是靠身体里的一套热成像系统来侦察环境、锁定目标。因此,它对目标大小的感觉未必精确。在这样的背景下,一旦逮住了某个动物,哪怕那个动物的体量远比自己大,它会放弃吗?

当猎物体量过大的时候,

当你毫无保留地信任一个人,最终只会有两种结果:不是生命中的那个人,就是生命中的一堂课。

——刘震云

做错一件事,是单点故障;选错一个人,是性能瓶颈;缺乏反馈机制,是系统风险。

——用系统思维看待自我成长

在艰难中创业,在万马齐喑时呐喊,在时代舞台上叱咤风云,这是一种追求。

在淡泊中坚持,在名利场外自甘寂寞和清贫,这也是一种追求。

追求未必总是显示进取的姿态。

——周国平《人生哲思录》

不是“更多”或“更强”,而是“匹配”和“归属”。

——合适与心安,更能带来长久的满足

(摘自《新周报》)



勉强吞下去的风险自然会很很小:有一段时间蛇自身动弹不得是肯定的,而在这个时候它很可能会失去自卫能力,会成为另一些动物的美味佳肴。

前文中说的那条大蛇,我们必须承认,它的智商可能在一般同类之上,它选择倒挂在树上,捕食水中的动物,绝不是一般的蛇能够想到的。但是这条蛇的缺点也显而易见,那就是过于自信也过于贪婪——当目标过于巨大,已经明显超出它的能力范围的时候,它却不愿战略性放弃。故此,我们是不是可以说,最终的结局乃是它咎由自取的一种必然?

类似的情形,其实在我们人类社会中也大量存在。(摘自《杂文月刊》严阳/文)

