

■ 学习雷锋 奉献他人 提升自己

在第七届中国青年志愿服务项目大赛中

我市一志愿服务项目获得银奖

本报讯（记者 袁冰洁）第七届中国青年志愿服务项目大赛全国赛终评于11月30日至12月1日在广东汕头举办,我市爱无限助残中心开展的志愿服务项目——“爱心厨房·守护幸福‘食’光”关爱脑瘫儿童获得银奖。

中国青年志愿服务项目大赛由共青团中央、中央社会工作部、民政部等多个部门联合主办,旨在凝聚引领基层志愿服务组织,推动健全志愿服务选机制和成长体系,大力弘扬志愿精神,发挥志愿服务实践育人功能,促进全国志愿服务工作的开展。大赛自2014年举办至今,始终坚持引领青年、面向基层、服务全局,致力搭建集项目展示、组织交流、文化引领、资源对接于一体的全国志愿服务综合平台,助力中国青年志愿者行动的发展。今年的中国青年志

愿服务项目大赛已是第七届。

“一人脑瘫,全家遭难,四面求医,八方欠钱,是绝大多数脑瘫患儿家庭的真实写照。”市爱无限助残中心志愿者张乃元说,为缓解脑瘫患儿家庭的经济负担,该中心于2021年发起了“爱心厨房·守护幸福‘食’光”关爱脑瘫儿童志愿服务项目。该项目按照“一菜一主食”的标准,为康复治疗脑瘫患儿和家长的每天免费提供一顿爱心午餐,“爱心厨房”所需食材均由志愿者统一采购,并确保所有食材可溯源。厨房从业人员必须开具无违法犯罪证明和健康证,并严格落实食品72小时冷藏留样制度,让孩子和家长既能吃得开心,也能吃得放心。

为让脑瘫患儿及家长感受到“家”的温馨和社会的温暖,市爱无限助残中心还在爱心午餐的基础上,设计了“生

日会”“微心愿”“共观影”“同走访”4个子项目。每3名志愿者与1名脑瘫患儿结对,了解孩子的喜好和口味,每年孩子生日当天,志愿者提前采购食材,购买蛋糕和生日礼物,在“爱心厨房”按照四菜一汤的标准,为孩子准备一桌丰盛的午餐,让孩子度过一个难忘而有意义的生日。同时,志愿者定期收集孩子的“微心愿”,并在第二年的生日会上帮助孩子实现。

此外,该中心还与水秀国际影城合作,每季度开展一次爱心观影活动,让孩子们走出医院,走进影院,感受生活的美好;定期邀请濮阳医学高等专科学校康复专业的老师,到部分患儿家中走访,了解每个患儿家庭在经济、医疗、教育等方面的多样化需求,并积极宣传相关政策,鼓励和帮助他们坚定康复的信念。

市爱无限助残中心负责人郝浩东介绍,该项目改变了以往对脑瘫患儿单纯经济支持的模式,通过开展4个子项目中的活动,从陪伴、关爱、融入和沟通交流等方面入手,深入了解患儿家庭的困难和需求,有针对性地为其提供最大的帮助。项目资金主要来自志愿者自筹、爱心企业的赞助和基金会的支持。项目实施至今,已免费提供爱心午餐4万余份,先后被《中国青年报》、《人民政协报》、《中国残疾人》杂志、河南广播电视台等媒体刊发或报道。今年,市爱无限助残中心作为全省唯一一家助残社会组织代表,受邀参加共青团为老志愿服务和助残志愿服务现场会,“爱心厨房·守护幸福‘食’光”关爱脑瘫儿童志愿服务项目入选全国助残志愿服务项目示范展。⑩

群言堂

临近岁末,结算工资、回家过年,是许多人实实在在的期盼。

为切实保障好劳动者工资报酬权益,当前治理欠薪冬季行动正在全国开展,在2025年春节前集中治理欠薪问题。各地各部门应切实扛起责任,帮助企业渡过难关,进而帮助劳动者过好“年关”。

今年以来,我国经济运行总体平稳、稳中有进,前三季度国内生产总值949746亿元,同比增长4.8%。但面对复杂严峻的国内外环境,部分行业欠薪有所抬头。除工程建设领域欠薪风险外,经营不善、拖欠账款等带来非工程建设领域的欠薪问题增多。

今年1至9月,重庆共查处欠薪案件2825件,为1.83万名劳动者追回工资2.41亿元;河北办结欠薪案件1.7万件,为6.2万名劳动者追偿工资6.8亿元……一笔笔欠薪的解决,为的是捍卫劳动者的尊严,守护好一个个家庭的温暖。

眼下,进入工资结算高峰,劳动者按时足额拿到报酬的诉求更加迫切。各地各部门务必出硬招、求实效,真正解决一批群众急难愁盼问题,为劳动者化解心忧。

对无故拖欠、特别是恶意欠薪行为保持“零容忍”,涉嫌拒不支付劳动报酬犯罪的,做到有案必查、有罪必惩。对政府、国企项目,要督促其带头遵守法律法规、优先清偿欠薪。对确因生产经营困难等造成的欠薪问题,在保障农民工基本报酬权益基础上,引导劳企双方互相理解、共渡难关。

欠薪无小事,枝叶总关情。不管是老问题还是新情况,用心用情治理、齐抓共管推进,就能最大限度维护群众权益,彰显社会治理能力,维护社会公平正义。

姜琳



↑12月2日是第十三个“全国交通安全日”,主题是“文明交通 携手共创”。为从源头上预防和减少道路交通事故的发生,当日,市公安局交警支队组织民警深入社区、车站、学校等地,开展形式多样的交通安全常识宣传活动。图为民警在绿城花园小区开展交通安全宣传,向小朋友讲解交通安全常识。⑩

本报记者 高崑人
通讯员 高纪才 荣铁军 摄

→12月2日,交警正在学校附近道路指挥交通,确保道路通行安全、有序。⑩

本报记者 黄立 摄



我市举办出租汽车行业反诈骗专题培训

本报讯（记者 吴丹）为增强出租汽车行业从业人员对诈骗行为的防范意识,近日,市交通事务中心联合市公安局反诈支队,共同举办出租汽车行业反诈骗专题培训会。全市各网约车平台（公司）负责人、市城区巡游出租车公司负责人,以及众多网约车司机代表参加培训。

培训会上,市公安局反诈支队工作人员通过一系列真实案例,深入浅出地分析了诈骗分子的作案手法和过程,强调司机在接受空车带货或租车请求时,必须严格核实对方身份的重要性,以免成为诈骗活动的帮凶,同时提醒司机师傅要保持高度警惕,切勿轻信陌

生人的诱导和虚假承诺,以免上当受骗。

参加反诈骗专题培训的出租汽车行业企业负责人和司机纷纷表示,通过此次培训,对诈骗行为有了更加清晰的认识,将进一步增强自我防范意识,共同维护出租汽车行业的良好秩序。⑮

■ 优质文化润基层

我市新增11处示范性新型公共文化空间

本报讯（记者 袁冰洁）记者日前从市文广体旅局获悉,濮阳市图书馆新馆人文美术馆等11处公共文化空间被评选为全市示范性新型公共文化空间。

为满足城乡居民对高品质文化生活的新期待,我市对公共图书馆、博物馆、体育场等公共文化场所功能布局进行创造性改造,不断实现设施空间的美化和舒适化。立足城乡特点,引入社会力量,创新打造一批具有鲜明特色和人文品质的新型公共文化空间。市文广体旅局开展了示范性新型公共文化空间评选活动,经县区推荐、专家评审、实地考察,确定11处场所为濮阳市示范性新型公共文化空间。它们分别是:濮阳市图书馆新馆人文美术馆、阅时光读者餐厅、濮阳工业设计中心旧里书吧、中原油田展览馆、华龙区茂名路青藤书社、开发区樊登书店、濮阳县未来路澶州书房、清丰县非物质文化遗产展示馆、南乐县西街关村村史馆、范县陶模艺术馆、台前县晋王城遗址文化馆。

据介绍,新型公共文化空间是指为提高公共文化服务效能,满足

人民群众高质量公共文化需求,采取新（改）建、共建和共享等形式,拓展公共文化服务阵地和场景,形成更具人文关怀、审美品位、文化内涵、服务效能和社会影响力的公共空间,一般包括但不限于城市书房、乡村书房、文化驿站、文博艺术空间、公益文化空间、商圈文化空间、跨界文化空间、村史馆、非遗馆等。我市高度重视新型公共文化空间建设,将其纳入濮阳市“十四五”公共文化服务标准。同时,联合市发展改革委、市财政局共同印发《推动濮阳市高质量发展的实施意见》,制定《濮阳市新型公共文化空间建设实施方案》《濮阳市公共文化服务工作要点》,就新型公共文化空间打造提出指导性建设目标,明确要求打造一批融图书阅读、艺术展览、文化沙龙、轻食餐饮等服务的“城市书房”“文化驿站”等,乡村建设一批文化礼堂、村史馆、民宿馆等。截至目前,我市已在市城区和各县（区）的社区、学校、景区等打造高品质新型公共文化空间近百个,为市民提供了更加便捷、舒适的公共文化服务。⑩

■ 培育和践行社会主义核心价值观

输水管线突然漏水 村干部紧急抢修

11月24日晚7时许,濮阳县城南办事处雷庄村平静突然被一通骤然响起的电话声打破。“咱村主干道的水管漏水啦,水流得哗哗的!”电话那头传来村民焦急的声音。

村干部田宗豹接到电话后,顿时心头一紧。深知情况紧急,他一边安抚村民,一边迅速向胡状自来水厂反映水管爆裂的情况,并让水厂管理人员及时关停了主干水管,以免水资源进一步浪费和损失扩大,接着,他一刻不停,紧急联系了村干部田志勇,两人心急火燎地赶往水管爆裂现场。

到达现场后,看着不断喷涌的水流,他们发现情况比想象中的更严峻。若不及时抢修,全村420户1900余人的生活用水将受到严重影响,这可是关系到家家户户日常生活的大事。

面对这一紧急状况,雷庄村“两委”成员紧急碰头,迅速研究出连夜抢修水管的方案。说干就干,他们顶着寒风,马不停蹄地购买抢修所用的材料,到处联系找来了抽水设备。村干部们没有丝毫犹豫,纷纷主动请缨上阵。

寒冷的冬夜,加上抢修现场空间异常狭小,抢修人员只能趴在冰冷的水泥地面上作业。气温越来越低,他们拿着工具的手很快就被冻僵了。他们搓搓双手便又立刻投入抢修。

经过3个多小时的紧张抢修,他们终于用箍子将水管爆裂处牢牢地固定住,哗哗的水流被成功止住。雷庄村“两委”干部用行动诠释了责任与担当,同时赢得了村民由衷的称赞。⑨

本报记者 张岚岚 通讯员 胡迷科

老人接娃突发疾病 热心老师合力救助

“非常感谢学校培养出这么优秀的教师,在我父亲突发疾病时及时救助,让老人得以脱险。孩子在咱们学校上学,我们作为家长感到很安心。”11月28日,市实验小学三（1）班的一名学生家长来到学校,将一面写有“教书育人桃李芬芳 慈心善举品格高尚”的锦旗和一封感谢信郑重交给三年级年级主任,表达自己对该校李丽茹、高放两位老师的感激和敬意。

10月31日下午,该校三（1）班一名学生的爷爷到市实验小学接即将放学的孩子,因不慎摔倒,引发了癫痫。危急时刻,校领导立刻拨打120急救电话,组织工作人员有序疏

散学生,并迅速查找到摔倒老人孩子所在的班级。李丽茹、高放两位老师闻讯赶到现场后,及时对老人采取了有效的救护措施,避免了该病症对老人造成进一步伤害。两位老师组织班级学生安全离校后,又赶到市第三人民医院,帮助学生家长办理住院相关手续。经过一系列检查后,医生表示,由于送医及时,老人并无大碍,当晚就可以出院回家观察。

面对家长的感谢,李丽茹和高放显得很淡然。“遇到这样的情况,不管是哪位老师都会出手帮助,我们只是做了应该做的事。”李丽茹说。⑩

本报记者 白国华 通讯员 王志敏

AI服务在日常生活中的渗透越来越深,为广大消费者带来了方便,但也收获了不少吐槽。

“双11”前后,AI客服相关话题屡屡冲上热搜榜单。“答非所问”“原地绕弯”“鸡同鸭讲”……网友质疑,AI客服到底方便了谁?转接人工越来越难,则被吐槽暴露出一些电商平台不负责任,有网友进而“研发”出“怎么投诉AI客服”“教你五步把AI客服逼疯”等攻略“以牙还牙”。

如何在保持“硬”科技进步的同时,让用户的“软”体验不“软”,值得一些行业和领域进一步思考。

人工客服正在消失?

“一天净接机器人打的电话了。”家住甘肃省兰州市从事家政服务的刘静说,最近的AI推销让她不堪其扰,打电话的九成以上是AI销售,但又担心错过工作电话不得不逐个接听。

与刘静相比,有些电商平台AI客服“热情、礼貌、答非所问”式服务,更让“网购达人”蒙致不胜其烦。

蒙致正在装修房子,他网购了一盏客厅大灯,下单后想问一下色温,结果AI客服不是一个劲回答“亲,请问还有什么可以帮您”,就是重复“请再描述一下您的问题”。

当蒙致申请人工服务后,AI客服回复“请稍等”便开始播放歌曲。听了两首歌后,蒙致“心态崩了”。他说,售前服务都这样,一旦出现质量问题,售后服务能否得到有效保障,真是不敢想象。

记者体验发现,不少电商商家和网购企业的AI客服转人工流程复杂,往往需要反复听取冗长的语音提示,一定程度上加剧了使用者的

■ ■ ■

■ 民生观察

答非所问、鸡同鸭讲……

AI 客服发展迅猛“ 软”服务不能太“ 软”

挫败感,也消磨了用户的耐心。

“在低效沟通后,AI客服还会要求我为服务打分,这太让人心累了。”蒙致说。

不仅仅是网购平台,打车软件、社交平台等行业也是AI客服“大行其道”。金融、房产、物流、通讯、旅游、教育咨询等行业的AI售前服务占比尤其提升明显。

前些日子,刘先生接到了一个教育辅导推广电话,因孩子正好有学习需求便选择接听。答非所问持续了几分钟,刘先生才发现“对话”的是“AI人”,让他哭笑不得。

记者在某电商平台搜索“AI外呼系统”,显示有上千个商品在售。一家店铺负责人告诉记者,一台AI机器人外呼系统每天可拨打上千通电话,这种系统被大模型赋能后“潜力”无限,并强调只要是正规业务就可以规避被封,远非人工可比。

智能客服市场不断扩大,而人工客服却呈萎缩之势。

据中国银行业协会发布的《2021年中国银行业服务报告》显示,截至2021年末,银行客服中心从业人员为5.02万人,这是近几年来客服人员数的首次下降。而在2024年3月发布的《2023年中国银行业服务报告》中,银行业金融机构客

服从业人员再次下降到了4.17万人。

AI 客服,不能回避的选择

兰州大学经济学院副院长毛锦凰认为,AI客服的普及是科技支撑下不少企业对成本控制和效率提升的尝试。目前来看,这种尝试在一定程度上牺牲了消费者的服务体验。

这个判断也在第三季度一些省份的消保投诉分析中得到体现。

江苏省消保委发布的三季度投诉和舆情分析报告显示,共计受理的投诉5万余件,关于智能服务消费投诉的舆情信息8585条,其中9月5日出现峰值,为1418条。投诉焦点为客服“不智能”、回答“模板化”、推销“骚扰多”。

不过,AI客服的发展趋势无法改变。第一新声研究院发布的《2024年中国智能客服市场研究报告》显示,经过近几年的迅速发展,智能客服产品的智能化程度已获得长足进步,2023年中国智能客服市场整体市场规模为39.4亿,预计到2027年将达到90.7亿。

业内人士介绍,智能客服可以一天应对几千个客户且无情绪波动,而人工客服显然无法做到这一点,每人每天工作量通常在百十人次左右,且成交量达不到预期,便会“崩溃”。从商

■ ■ ■

家的角度来说,以AI客服代替人工客服,可以大大节省成本,减轻工作压力。

甘肃慧联信息科技发展有限责任公司专业从事电商及搭建客服平台服务已经6年。总经理王雪莲说,AI客服可做到全时段在线,已经成为售后平台不能回避的选择。

人工智能不能少了人文关怀

AI以其强大的计算能力和推理能力,正成为引领多个行业变革的驱动力。兰州大学信息科学与工程学院教授周庆国表示,AI的衍生产品可以实现全流程优化和智能决策,而AI客服带来的更深层次启示在于,永远不要忽视人最本真的情感、最真实的需求。

甘肃移动在线营销服务中心副总经理俞达佳介绍,各大厂商的AI客服在语音语义理解、语句表达上都越来越做到接近真人。同时,相关服务行业也在智能客服和人工客服的选择之间不断做进一步平衡,以期达到效率和效果的统一。

甘肃一家从事土特产销售的公司,其客服服务涉及多个省份的电商公司,人工客服团队也在不断扩大。

“亲,请问有什么需求?我不是智能客服,是

人工客服。”这句话是该公司的售后客服接线后的第一句回复。

“目前,业内的趋势是快消品、低端日用品的售前服务多采用AI客服,而越是高端的产品,人工客服占比越高,尤其是品牌地域产品、轻奢土特产品等,更倾向于选择人工客服。”王雪莲说。

在一些专业人士的眼里,AI客服的“成长”空间和潜力也很值得期待。

毛锦凰认为,通过算法、大数据和后台学习,持续为AI提供大众化的客户服务等训练,未来能帮助AI客服更好了解客户,提供准确性更高的服务。

此外,合理分配AI客服和人工客服的占比,也是业内人士重点关注的领域。

在甘肃省临夏回族自治州,积石山保安族东乡族撒拉族自治县“AI豆计划”数字经济产业园的核心产业之一,就是以数字基础应用与服务为主的数字经济,产业园目前正在为国内知名电商平台提供电话客服服务。

园区云服部门经理王娟介绍,产业园30多名电话客服人员目前都在持续接受培训,提高响应速度和解决问题的能力,做好与AI客服的“兼容”,常规问题由AI智能回复,而对消费者投诉等亟须解决的问题,则优先通过人工客服渠道解决。

“不管人工智能多么发达,都要充分考虑方便老人的问题,提供有效的适老化服务。”毛锦凰说,建议市场管理部门督促企业通过制定相关管理规范,加强对AI客服的监管,防止企业利用AI客服逃避责任和义务。据新华社

■ ■ ■

据新华社