

智能台灯让操作变得复杂 扫地机器人需要人为协助 智能音箱经常选错歌

一些智能家电使用不时出现“智障”状态

本报讯 (记者刘兵)随着人工智能技术的发展,智能家电逐渐走俏。然而,《工人日报》记者走访调查发现,一些智能化产品使用的时候并没有为人们带来便利。

“五一”前,家住北京市昌平区的秦晨买了一个智能台灯。这款台灯具有白天、晚上、阅读、儿童四种不同场景的灯光护眼模式,可以连接到手机智能家庭 APP 上操作。

“买回来之后用了几天才想到,这和普通台灯上装 4 个按钮有什么区别呢?伸手就能解决的问题,我还得费劲地掏出手机打开

APP,点开功能页面操作才能调节。智能台灯不是让生活更简单,而是变得更复杂了。”秦晨说。

记者发现,目前不少智能家电仅仅多了和智能手机的互联,用户可通过移动设备去控制机器和了解机器的状态,操作上并没有简化。

除了智能台灯外,扫地机器人也非常热卖,根据产品介绍,扫地机器人可以自动清洁房间,用户设定好时间段,机器人就可以自动清扫,没电了还可以自己充电,因而比较受欢迎。但有不少用户抱怨扫地机器人有时会出

现“智障”状态。

有用户称,在使用过程中,扫地机器人容易碰到家具或墙壁,边角地方清洁不到位,还需动手清扫。机器人遇到障碍物不会绕行,需要人为协助。另外,机器人清扫一次耗时较长,需要一个小时左右,运作的时候噪声也比较大。

家住北京市海淀区的蒋先生说,使用扫地机器人的时候,要操心预约清扫、自动充电、防撞、防跌等多个方面,耗费不少精力。蒋先生用了几次之后,已将扫地机器人搁置一旁。

智能音箱也是目前热门的智能家电之

一。正在北京读研究生的朱辉介绍说,声纹智能选歌,经常选错或者根本无法显示,很难播放出你最喜欢的那首歌。

对此,有业内人士认为,目前国内一些企业推出的智能家电多是炒作智能的概念,看似很先进,但实际上功能累赘、程序繁琐,而且容易出现毛病。

值得一提的是,使用智能家电产品带来的安全问题也不可忽视。越来越多的智能家居设备进入家庭的同时,一些安全上的漏洞经常显现。据报道,一些不法分子通过破解软

件或 IP 地址入侵并控制智能家电摄像头,将镜头对向卧室或卫生间等私密场所,窥探用户的个人隐私。被破解后的摄像头实时显示房间的画面,还可以录像和监听。

业内人士认为,由于人工智能技术能够解放人类的劳动,提高工作和生活效率,智能家电无疑是家电发展的趋势。不可否认,一些智能化产品给我们带来便利。但整体来说,目前智能化产品还处在开发的初级阶段,并没有形成根据用户需求自动调节的理想模式,使用时也不时出现“智障”状态。

先后约谈十几个城市政府负责人,住建部再发声——

坚持房地产市场调控目标不动摇、力度不放松

本报北京 5 月 9 日电 (记者赵剑影)今天,住房和城乡建设部相关负责人就房地产市场调控问题约谈了成都、太原两市政府负责同志。

据了解,这次约谈强调,要坚持“房子是用来住的、不是用来炒的”定位,坚持房地产市场调控目标不动摇、力度不放松,落实地方调控主体责任,因城因地制宜,精准施策,确

保房地产市场平稳健康发展。

住房和城乡建设部要求要采取有力措施,认真落实稳房价、稳租金的调控目标;要加快制定住房发展规划,有针对性地增加有效供给,抓紧调整土地和住房供应结构,大力发展中小套型普通住房;加强资金管控,有效降低金融杠杆,防范市场风险;大力整顿规范市场秩序,加强预期管理和舆论引

导,遏制投机炒作,支持和满足群众刚性居住需求。

成都、太原两市政府负责同志表示,将切实履行好地方政府房地产市场调控主体责任,立即采取有力措施,确保市场稳定。

据了解,“五一”前住房和城乡建设部还约谈了西安、海口、三亚、长春等 10 个城市相关负责人。

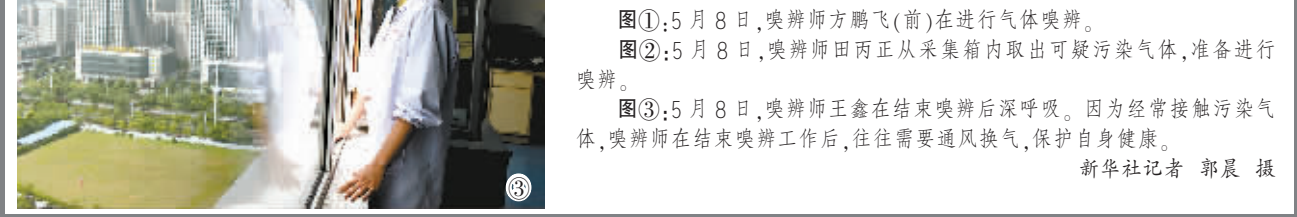


“闻臭”辨污染——走近环保“嗅辨师”

环保嗅辨师是环保系统中一个特殊的工作岗位。他们靠着分辨气体中的“臭味”来对大气环境是否有污染做出鉴别。近日,记者走进安徽省环境监测中心站,探访这些工作在大气污染鉴别一线的环保嗅辨师。

在对可疑污染气体进行收集后,两名嗅辨师会在分析实验室内进行“配气”,将正常气体和可疑气体分别装进三个气体袋,再交由其他嗅辨师进行辨别。然后,通过一组六名嗅辨师的鉴定结果进行数据统计分析,并得出最终结论。

嗅辨师的工作需要持证上岗,随着年龄增长嗅觉退化,嗅辨师也会在岗位上“退役”,职业年龄一般不超过 45 岁。



图①:5月8日,嗅辨师方鹏飞(前)在进行气体嗅辨。
图②:5月8日,嗅辨师田丙正从采集箱内取出可疑污染气体,准备进行嗅辨。
图③:5月8日,嗅辨师王鑫在结束嗅辨后深呼吸。因为经常接触污染气体,嗅辨师在结束嗅辨工作后,往往需要通风换气,保护自身健康。

新华社记者 郭晨 摄

养老服务亟待破解质量难题

本报记者 蒋 茵

“当前,北京养老服务行业发展态势整体良好,但养老服务质量和安全问题堪忧。要一手抓发展,一手抓监管,认真排查整改服务质量和安全上存在的突出问题,建立养老行业奖惩劣机制和退出机制。”在近日举行的北京市养老服务质量建设暨安全管理工作会议上,北京市老龄委常务副主任、市民政局局长李万钧如是说。

国家统计局的数据显示:中国 60 周岁及以上人口为 2.4 亿人,占人口比重 17.3%。我国的老龄化速度之快已成为当今经济社会发展面临的一大新挑战,而在养老服务产业的快速发展中,养老服务质量问题正日益凸显。

2017 年,北京市对照《全国养老机构服务质量大检查指南》的 115 项指标开展拉网式排查,共排查出养老机构服务质量问题 3 万多项。到去年 11 月底,北京市累计关停养老机构 49 家,整改不合格项目 6014 项,整改率达到 97.3%。目前仍有 109 家养老机构基础性指标没有 100%整改合格,整治不合格的前三个问题是消防设施不达标、未获得养老机构许可、未取得餐饮资质许可。

值得重视的是,北京养老服务还亟待补上两块短板,提高乡镇敬老院服务质量和加强养老服务从业人员管理是关键。

一方面,目前北京市共有 166 家乡镇敬老院,大多建设年代较早、设施设备陈旧、护理人员较少,服务质量普遍较低。去年 115 项普查相当一部分问题发生在乡镇敬老院。为此,今年,北京市将全面启动实施公办养老机构建设改造工程,优先将周边区域人口密度高、养老服务需求集中的乡镇敬老院纳入建设改造资助范围,提升乡镇敬老院硬件设施和服务环境。

另一方面,北京现有养老护理员 7000 多人,普遍年龄偏大,学历层次低,收入偏低,不仅流失率严重,也难以吸引优秀年轻人员加入养老行业。对此,今年,北京市将实施养老服务从业人员登记管理制度,并加强养老服务人才培养工作。

除了加强监管,提升养老服务质量还需要更完善的顶层设计。中国社会保障学会副会长、上海财经大学党委书记丛树海指出,在老龄人口基数大、预期寿命高的环境下,上海提出了“9073”的养老架构,即 90%居家养老,7%社区养老,3%机构养老。经过多年的实践,“9073”养老格局逐渐暴露出一些养老服务质量问题,比如机构建设优于社区居家服务建设;硬件投入较充分,软件建设不足;区域发展不平衡,中心城区供需矛盾突出等。

如何化解养老服务需求日益高涨和养老服务发展滞后的矛盾?中国人民大学教授郑功成直言,我国在应对人口老龄化方面事

实上还准备不足,养老服务供给总量不足、投入结构不良、服务质量不高是现实写照。他提出,新时代我国养老服务发展应以维护老年人的体面与尊严为根本目标,在加大投入、优化结构的条件下分层分类应对,将失能、半失能老人作为重点群体,着力提高养老服务社会化程度,提升养老服务质量,加快建设平衡、充分的养老服务体系。



7 起长江生态环境违法案件被挂牌督办

本报北京 5 月 9 日电 (记者王冬梅)为打击非法转移、倾倒危险废物及固体废物等违法行为,切实保护长江经济带生态环境安全,5 月 8 日,生态环境部决定对长江经济带 7 起生态环境违法案件进行挂牌督办。

这 7 起案件分别为:安徽省芜湖市白象山一废弃尾矿库非法堆存工业固废及有毒有害物质,威胁生态环境安全;湖南省岳阳市巴陵石化热电厂违法外排废水,非法堆存大量

有害固体废物;湖南省湘潭市雨湖区石莲安置区及吉利职业学院生活污水未经环保处置,直排湘江;湖南省益阳市腾飞建材有限公司非法盗采砂石,大量堆存在洞庭湖边;重庆市万州区长江岸边新田集镇码头堆积大量砂石,侵占长江岸线;重庆市合川区长江岸边海常关造船厂将危险废物堆积长江岸边;重庆市合川区盐井华新水泥有限公司非法开采石灰石,严重破坏生态环境。

报告称一季度网贷行业新增问题平台 224 家

本报北京 5 月 9 日电 (记者杨吉奎)融 360 大数据研究院今天发布的《网贷评级报告》显示,2018 年一季度,新增问题平台 224 家,环比 2017 年四季度增长 20.43%。在新增问题平台中,停业平台占比最高,为 50%;失联平台占比第二,为 21%;提现困难平台占比第三,为 18%。

报告显示,由于监管趋严,大量不合规或盈利困难的中小平台在转型失败后不得不被

行业淘汰,截至第一季度末,行业内累计正常运营平台数量为 1565 家,环比 2017 年四季度 1785 家减少 220 家。

那么,在网贷备案延期以及银行存管背书再次削弱的情况下,出借人该如何选择平台呢?融 360 网贷评级组认为,对于出借人来说,在选择平台时,除了关注平台的背景实力外,还要看这家平台是否在积极进行合规整改。



二维码手环点亮老人回家路

5 月 9 日,湖南省衡阳市的一名志愿者帮助一名老人佩戴黄手环。

当日,由中国人福利基金会主办的“爱心黄手环”活动走进湖南省衡阳市,活动现场免费发放 300 余个黄手环。按活动规定,70

岁以上老人或未满 70 岁、但确诊患有阿尔茨海默症的患者可免费获得一只印有二维码的黄色手环。路人通过扫描二维码,可获取老人信息,及时帮助他们联系到家人。

新华社发(彭斌 摄)

新华社“新华视点”记者
魏董华 薛 天 王存福

深圳的消费者王女士致电中国电信客服投诉称,在毫不知情的情况下,从 2017 年 11 月开始,她连续 4 个月被扣了两项服务收费——七彩铃音月使用费和七彩铃音-SP 彩铃通讯费,每月共计 15 元。经过反复沟通,客服最终同意取消,并承诺返还之前多收取的费用。

像王女士这样,被通信运营商“强制消费”开通“影子服务”的案例并不鲜见。“新华视点”记者调查发现,大量“影子服务”的收费纠纷,源于运营商的电话外呼营销。

莫名其妙多扣费,“影子服务”暗箭难防

近年来,手机用户和运营商频频因隐蔽扣费发生纠纷。中消协今年 1 月底发布的统计显示,在具体服务投诉中,移动电话服务投诉量位居前五。深圳市消委会的数据显示,2017 年他们受理的关于通信运营商“影子服务”的投诉数量达到了 593 宗。

一些手机用户每月被莫名其妙地多扣费,一查才知道,未经二次确认,运营商擅自为其开通了多个增值服务。消费者李女士向深圳市消委会投诉,中国电信于 2017 年 11 月在未经本人同意的情况下,为其订购了美妙音悦音乐盒,资费 10 元/月。

还有运营商偷偷更改用户套餐内容。家住海南的李女士无意中发现,在不知情的情况下,竟被开通了每月 98 元套餐,而且,该套餐还强制性使用超过半年才能更换。更令她不快的是,反映后,运营商说她在电话中同意开通。李女士苦于拿不出相关证据,只能花这

半年冤枉钱。

“手机报 1 个月免费体验”“免费赠送彩铃 3 个月,开通即送 20 元话费”……有的运营商以免费体验为由,诱导消费者使用或开通业务,期满后自动转为收费,成为收费陷阱。

西安市民张先生说,有客服人员打电话向他推荐了一项免费流量体验活动,他以为只是当月免费使用,没想到之后连续半年,增加的流量都被收了钱。

外呼营销套路多:模糊收费、选择性介绍

记者调查发现,大量“影子服务”的收费纠纷源于运营商的电话外呼营销。“外呼营销是一种特殊形式营销,主要以电话外呼形式进行营销、售后、回访等业务。”知名电信专家阙凯力说。

有的外呼客服利用客户电话中的简单答复开通业务。一位在运营商服务十年以上的资深员工称,客服经常给用户设套,一旦用户不经意说了“好的”或者类似同意的表述,就会被电话录音作为开通业务的凭证。

采访中不少用户反映,在电话推销流量套餐升级或优惠服务时,话务员的介绍语过快,服务内容缺乏详细介绍,客户很容易就会出现理解偏差。

毫不知情就被强制消费“影子服务”——

揭秘手机扣费乱象“套路”

有的外呼客服选择性介绍业务,刻意模糊收费内容。“您是老用户了,为了回馈您将为您免费升级……”“现在搞活动很划算,开通免费……”不少消费者都接到过类似的免费优惠电话营销。一些免费赠送有使用时限,过了就会收费,有的客户未详细了解,不知不觉被扣款。

“外呼话务员往往有选择地介绍套餐内容,忽略其中的收费环节。比如,有一次要送我 120 元话费分 12 个月返还,还有每月 1G 省内流量,但在我再三确认之下,才告诉我要把最低消费从目前的每月 30 元升档为 56 元。”张先生说。

曾在陕西渭南移动外呼公司做客服兼职的王先生告诉记者,为了成功率,不少外呼客服经常投机取巧,“老老实实在脚本每天才成几单,一些每天成单量上百的老员工传授技巧,资费部分一带而过,能模糊就模糊,只要不碰上投诉就能赚到。”

应规范外呼营销,严格执行“二次确认”

一位业内人士介绍,大量针对运营商私自开通增值业务的投诉,与外呼服务外包有关。目前,运营商县区一级的公司为业绩,将大量电话外呼营销外包给营销团队操作,

外包商为了盈利往往不按规范操作。

记者在 QQ 群检索“外呼”,瞬间跳出 200 多个相关 QQ 群。记者随机加入了一个定位于湖北荆州的“呼叫中心移动外呼”群。群内时刻都在发布增值业务外呼服务承包的信息。“专业外呼公司寻一切业务,承接三大运营商、股票、金融、催收、贷款之类业务。”

据了解,目前,运营商还没有明确禁止外呼服务外包的规章制度,多位专家建议,应加大对外呼服务的整顿清理,规范外呼服务,对带有欺骗消费者性质的行为坚决惩处,保障消费者合法权益。

业内人士认为,为了杜绝乱收费现象,从运营商层面上来说,应该严格执行“二次确认”的规范程序,给用户发送的请求确认信息中,必须包括移动通信服务企业的名称、具体业务名称、资费标准、退订方式等。

根据消费者权益保护法、电信条例、电信服务规范等相关规定,电信用户申请办理电信业务时,电信业务经营者应在签订电信服务协议前,清晰、明确告知用户收费标准和协议有效期等特别注意事项。消费者对开通增值业务拥有无可辩驳的知情权,遇到运营商未经本人同意擅自开通收费业务的可及时投诉。

(据新华社杭州 5 月 9 日电)