

玩“捉迷藏”的商家，注定聪明反被聪明误

本报评论员 韩韞超

服“礼貌”背后的忽悠乱象,一些客服巧舌如簧向顾客保证“质量您放心”,自己却连实物都没见过;有的不解决问题,一句“尽快处理”便是万能话术;有的号称“24小时客服”,实际是12个值班客服应付百万订单量……

客户服务怠慢、忽悠,甚至沦为鸡肋的背后,一方面是一些企业出于节约成本的考量,在客服建设上投入不足,或直接外包给其他公司,客服质量难以保证;另一方面也不排除一些企业深谙搪塞推诿之道,侥幸地认为只要将“打太极”进行到底,前来咨询、投诉的客户总有一些会知难而退,从而间接为客服减了负。报道中所提及的共享单车类之“交了钱就别想轻易退”、小额贷款类之“贷了故意让你还不上”、二手交易平台之“你们的事我管不了”,就是典型例证。

公允地说,随着服务意识的提升,现在很多企业客服人员的服务不断提升,包括使用敬语、耐心倾听、询问客户的其他需求等,还有一些企业增加了线上线下客服时段,线上客服对客户问题的智能联想更加详尽、周全,等等。等等。

在互联网时代,客户服务作为消费者寻

求帮助的重要选择,甚至是联系商家的唯一渠道,在各类市场交易中发挥着重要作用。客户服务做得好,不仅可以提升企业自身的知名度、美誉度以及客户忠诚度,而且客户

反馈的宝贵信息还将为企业提升经营效率与管理水平提供真实参照,助力企业市场战略的调整和产品的创新升级。从这个意义上看,努力提升客户服务质量,非但不会让企业



赵春青/图

水果涨价“惊动”统计局折射的民生思考

王石川

从“菜篮子”到“米袋子”,再到“果盘子”,这些与大众生活息息相关的民生之需,价格稍有风吹草动就能引发消费者的内心波澜。稳定物价,需要多管齐下。如果能有越来越多的企业参与其中,力所能及地贡献作用,无疑将带给人们更多益处。

据《新京报》报道,国务院新闻办公室5月15日上午举行新闻发布会,国家统计局新闻发言人刘爱华回答最近猪肉、水果等食品价格上涨的提问时表示,鲜菜、鲜果受到极端天气季节性因素的影响,这些季节性的短期冲击不具有持续性,鲜菜鲜果价格上涨不会持续在一个高位。

水果涨价“惊动”统计局,看似突兀,实则不难理解,因为水果涨价不只是经济学话题,更是民生命题。如果说此前的“车厘子自由”尚属较为高端的消费,普通民众吃不起也就算了,而连苹果、香蕉、橘子这样的大众水果也涨价得让人有些难以接受,的确值得重视。

当前,水果涨价有多重因素,比如受到极端天气影响、季节性变化等,再比如流通环节过多而导致成本上升等。化解水果涨价,除了等待极端天气的季节过去,另一个可行之道是最大程度压缩中间流通环节,节约成本。

一般而言,在传统的上市和消费过程中,农产品需经由农民—小商贩—产地批发市场—小商贩—销地批发市场—超市/菜市场—消费者等6~8个环节,由于仓储、物流以及高强度的劳动力和资本投入,每个环节的成本增加都可能达到在30%以上。如果能够尽可能将这些环节和成本压缩,不是消费者的利好吗?

压缩流通成本、减少中间环节,最直接的办法是为农户与消费者建立起直接“对话”的渠道,让水果从田间地头直达消费者手中。有的电商平台为此进行了有益探索,比如某平台推出一款名为“多多果园”的应用,打造了一个网络虚拟空间和现实世界相融合的新空间,用户可以通过线上浇水、收获等“劳动”兑换或优惠购买线下水果。如此一来,果农、消费者、电商平台实现了高效和多赢。

减少流通环节只是降低水果价格的一种尝试,然而,在实践中可能还会有其他复杂问题影响价格。这就需要加大信息透明化,让果农掌握和利用更充分的信息,在种植和销售等方面做到心中有数。在这个方面,电商平台有能力也有责任扮演更多元化的角色。

消费升级不是买更贵的水果,而是用一样的钱买到更多更好的水果。实现消费升级,离不开政府部门的努力,也需要电商平台在内的更多企业承担起社会责任,通过发挥平台的资源优势和技术优势,让更多水果的整体价格趋于正常和稳定。目前,已有电商平台通过流量倾斜、现金补贴等措施,加快水果“产地直发”速度。此举不仅提升了平台的美誉度,还实实在在地让消费者从中获益。

从“菜篮子”到“米袋子”,再到如今的“果盘子”,这些与大众生活息息相关的民生之需,价格稍有风吹草动就能引发消费市场的波澜和消费者的不安。稳定物价,需要多管齐下。如果能有越来越多的企业参与其中,力所能及地发挥出自己的作用,无疑将带给人们更多益处。

为世界文明交流互鉴指明正确路径

——海外人士热议习近平主席在亚洲文明对话大会开幕式上的主旨演讲

新华社记者

中国国家主席习近平15日在北京举行的亚洲文明对话大会开幕式上发表题为《深化文明交流互鉴 共建亚洲命运共同体》的主旨演讲。海外政界人士、专家学者普遍认为,习近平主席的演讲为亚洲、乃至世界不同文明之间交流互鉴指明了正确路径,引导人们以文明交流超越文明隔阂、以文明互鉴超越文明冲突、以文明共存超越文明优越。

泰国前副总理、泰中友好协会会长功·塔帕朗西十分赞同习近平主席就加强不同文明交流互鉴提出的4点主张。他说,亚洲各国文化各不相同,语言千差万别,“但我们可以和平共处,和谐相处,共同繁荣,要做到这一点,需要保持沟通 and 交流,引导亚洲走向和谐、多元化的未来”。

马来西亚新亚洲策略研究中心主席翁诗杰说,习近平主席的演讲为多元包容的亚洲勾画了清晰的文明互鉴、融合并进路线图,呼吁亚洲人民增强文化自信,发挥亚洲文明中蕴含的包容性与交融性,使其不断推陈出新、与时俱进。

从习近平主席的演讲中,新加坡国际事务研究所高级研究学者胡逸山读到的是,亚洲人民要对自己的文明抱有自信,对文明之间的交流互鉴抱有自信,并在此基础上努力追求更美好生活。他说,不同文明应在平等的基础上交流互鉴,最终实现自身更好的发展。

巴基斯坦参议院外交事务委员会主席穆沙希德·赛义德十分赞同习近平主席在演讲中关于文明之间“绝无高低优劣之分”的阐述。他认为,文明对话就是实现人与人之间的互联互通,要不断同其他文明交流互鉴,取长补短。

巴基斯坦伊斯兰堡战略研究所中巴研究中心研究员穆罕默德·费萨尔说,从习近平主席的演讲中可以感受到,中国举办亚洲文明对话大会,就是为了推动不同文明之间的和谐共存。不同文明之间需要不断进行有益的思想交流和相互学习,才能实现这一目标。

伊拉克大学考古学专家阿德尔·法伊克说,习近平主席在演讲中提到“应对共同挑战、迈向美好未来,既需要经济科技力量,也需要文化文明力量”,这一观点非常重要。亚洲国家需要深化文明对话,创造合作与发展机遇,通过密切相互关系实现和平与稳定。

俄罗斯人民友谊大学副教授奥列格·季莫费耶夫说,习近平主席在演讲中表示,“各种文明本没有冲突,只是要有欣赏所有文明之美的眼睛”,他对此深表赞同。他认为,中美文明一贯倡导亲仁善邻、协和万邦,如今中国也在积极推动不同文明之间开展对话。

法国中国问题专家索尼亚·布雷塞莱高度评价习近平主席关于加强不同文明交流互鉴的阐述。在她看来,文明之间的对话,就是去倾听和了解对方的声音,“亚洲文明对话大会就是一场对各国文明未来发展的深入思考”。

法国国际问题和中國问题专家戴维·戈塞说,习近平主席在演讲中呼吁促进亚洲及世界各国文明开展平等对话、交流互鉴,具有非常重要的意义。

世界的长期和平和共同发展有赖于不同文化之间的相互理解,而这种相互理解需要不同文明之间的有效对话。

英国东亚委员会秘书长阿利斯泰尔·米基说,习近平主席的演讲令他深受启发。文明之间的对话至关重要,面对挑战,唯一的出路就是全人类作为一个整体共同行动。

意大利中国问题专家弗朗切斯科·都士对习近平主席在演讲中提到的“坚持开放包容、互学互鉴”印象深刻。“一切生命有机体都需要新陈代谢才能保持旺盛的生命力,文明也是一样,平等、多元的互鉴交流和兼收并蓄的态度非常重要。”

墨西哥哥埃布拉拉功自治大学中国问题专家拉克尔·莱昂·德拉罗萨说,习近平主席的演讲体现了中国重视文明交流在对外关系中的作用,表明中国主张各国间和平共处、各文明间和谐相处,愿推动各国开展文明间的和谐交流与合作。

南非金山大学经济与商业学院院长詹尼·罗索乌说,全球化正处于发展的十字路口,人们希望看到的,是文明间的相互理解与融合,而不是对抗。相信习近平主席的演讲及亚洲文明对话大会的成功举办,将进一步推动亚洲乃至世界范围的和平发展及文明进步。(参与记者:党琦 蒋励 师安宁 梁宽 党林昊 邵玮 蒋超 张森 梁浩 应强 唐荣 李浩 耿鹏宇 吴昊 赵熙)

(据新华社北京5月16日电)

手如同藤蔓被安装在形如走廊的空间里,当观众靠近作品移动时,传感器和电机会让机械触手实时迅速地追踪跟随人的移动,与观众互动。当观众不动时,人工触手在机械电机的驱动下不停地抓挠……

“人工智能算法控制机器,但随机动作又带来一种生命感。”张画表示,这个作品是把拟物的动作和理性的机械放在一起,希望把人的情感和机械的抽搐动作进行比较,进而探讨人类和机器、直觉和理性的联系。

据介绍,本次展览可通过网上平台预约参观,展览展出至6月15日。

(本报北京5月16日电)



更多精彩内容
请扫描二维码

让工人夜校焕发生机

张子瑜

满足工人在工作中产生的、或和工作岗位和职业规划密切相关的自我提升需求,为办好工人夜校教育提供了新的思路 and 方向。

据《工人日报》5月13日报道,为让一线工人的知识和技能能够匹配、支撑工厂的生产项目,给年轻人搭建一个学习新技术的平台,西北工业集团有限公司零件加工九分厂在2014年成立了工人夜校,并在资金、时间、物资等方面给予全力支持。该夜校为如何开展工人教育提供了有益经验。

不同时期的工人夜校肩负着不同的历史使命。工人夜校的历史可以追溯到毛泽东同志在1917年在长沙创立的学友会。这一时期的工人夜校作为宣传工人、动员工人、组织工人的基本阵地,让工人们不仅增长了文化知识,也提高了政治觉悟,许多人后来成为了革命的骨干力量。

建国后的很长一段时间,工人夜校的主要职能是文化补习和扫盲工作,这一时期的工人夜校不仅提高了工人的文化素质,还为新中国培养了大批技术骨干和管理人才。

近年来工人夜校逐渐式微,主要原因在于,一些工人夜校教学内容一定程度上脱离实际,教学方式对工人失去吸引力,以及其他教育形式兴起对工人夜校的冲击。

我国实体经济正从价值链低端向中高端升级,工人夜校、工人教育的开展应当以提高劳动者素质为核心,从而提升企业发展的质量和效益。工人夜校需要革故鼎新,及时调整办学思路和办学方式,在培养工友的职业技能和核心竞争力上多下功夫,让工人们建立起一种追求职业技能完美和极致的意识。

满足工人在工作中产生的、或和工作岗位和职业规划密切相关的自我提升需求,为办好工人夜校教育提供了新的思路 and 方向,也对如何拓宽当代中国工人教育模式是一种启示。

让工人夜校这种独特的办学形式焕发生机,让工人不断提升文化素质、专业本领,为我国制造业转型拓宽人才供给渠道,是为适应当下经济发展所必须面对的新课题,也是提升我国产业工人队伍素质的时代使命。

让老实人觉得守规矩是值得的

张世光

日前,北京市交通委员会公布了《关于对轨道交通不文明乘车行为记录个人信用不良信息的实施意见》,对逃票、占座等不文明、不诚信的行为提出惩处意见,对“大声外放视频或音乐”这类“说大不大、说小不小的不文明行为提出了明确禁止的要求,严重者会被记入个人信用记录。(见5月15日《北京青年报》)

很多人都有过这样的经历,在火车、地铁或飞机上,总有人用手机等工具外放歌曲、影视剧,睡意正浓却被打扰得心烦不已。不给对方指出来吧,总觉得“暗气暗憋”心里堵得慌;说了吧,人家要是通情达理还好,要是以个人自由为借口给怼回来,可能会更生气。如果双方互不相让,还可能会升级矛盾。怎么办?基本只能忍着。

这种能够忍着的人,我们称之为老实人。其共同特征是守规矩、知退让,很多大事能够化小、小事能够化了,多是因为有老实人的存在。

然而,现实中类似让老实人吃亏的事儿不少——不许吸烟的火车站,老实人被前面不老实人抽烟吹过来的二手烟呛得喘不上气;晚高峰的车队中,别人都在忍着烦心在一条车道上一点一点往前挤,不老实的人在车道中穿来插去;公交车站台上,别人都在排队,总有人在车来的时候不自觉地抢到前面。

这些事都不是什么大事,有些都算不上违规,更谈不上违法。老实人能做的,除了狠狠地瞪上对方一眼,最多也就是心里“问候”他几句“缺德”“没素质”。但是,不老实的行为却总是让老实人吃亏,让不老实人占便宜,这不是我们愿意看到的,更不是文明社会该有的常态。

更让人担忧的是,不老实行为有着很强的传染性,时间一长,甚至形成了某种潜规则和不好的风气——插队、闯红灯以及所谓的“中国式过马路”大概也是这么来的。

对小恶做出约束、惩罚,从根本上来说是在维护社会整体上的公平,是在维持社会最基本的文明秩序。不该吸烟的地方不吸烟、公共场合不大声喧哗、上公交车耐心排队等,这些都是常识,也是维持社会和谐的基本因子。既然总有人不自觉、下意识地破坏规则,那么就應該顺势而为建章立制,就算不能让所有人都成为老实人,至少也能让他们知道“老实”是个什么样子。或者,起码让老实人觉得自己守规矩是值得的,自己的价值观是正确的。

具有典型意义的小题大做,也是在推动社会文明的进步。



扫描二维码
“钟鼓声”看
工人日报“钟鼓
君”评论。

“亚洲文明活动周”全景呈现最美的亚细亚

本报北京5月16日电 (记者梁玉栋) 八部亚洲主题的影视作品展演,“亚洲大家庭”文物联展、亚洲美食节相继亮相……16日召开的亚洲文明对话大会新闻发布会上透露,亚洲文明周活动将多维度、全景呈现最美的亚细亚。

亚洲影视周于5月16日在劳动人民文化宫拉开帷幕,邀请14位来自亚洲国家的著名电影艺术家上演一场精彩纷呈的“电影大师对话”。“2019亚洲电影展”围绕“文明之光,银幕绽放”主题,于5月16日至23日在北京、上海、广州、成都、西安五个城市的14家影院举办200余场放映活动。

(上接第1版)

目前,湖南工程机械产业规模占全国四分之一,工程机械全球50强湖南占4席,全国10强湖南有4家,并全部集聚在长沙。2010年至今,产业规模保持全国第一;2018年,主营业务收入约占全国26%。因此,在长沙举办国际级展会,让全球工程机械翘楚云集星城、争相斗艳,尽显身手,也可以理解为湖南的追求和夙愿。

高质量发展语境下,抢抓智能化、互联网时代的发展机遇,长沙正着力打造全球工程机械“智造之都”。长沙以智能制造为抓手引领的工程机械产业升级,呈现出令人刮目的“力与美”——展馆中“机甲”林立的场面,如同中国智造蓬勃成长,融入世界的象征。

比如,凯斯纽荷兰工业集团亚洲、中东与非洲大区工程机械业务副总裁Neil Woodfin先生看到了湖南工程机械的发展潜力,在开幕式上“许诺”——凯斯将把最前沿的技术趋势与创新理念带到这里,并期待与全球优秀的设备品牌同台交流,共创行业盛世。

从慕尼黑到长沙,距德国慕尼黑宝马展参展仅1个月,凯斯甲壳动力概念轮式装载机TETRA在一阵密集的快门声中完成了在中国的首发亮相。这款概念机让公众看到了工程机械在可持续发展、人机互联和技术进步方面的未来。

100多年前,西方列强的坚船利炮让国门洞开,三湘大地上,魏源掩卷长叹,开始“睁眼看世界”。

如今,湘江之畔,涛声依旧,但纷至沓来的全球工程机械豪强不再是征服者,而是携

“亚洲优秀电视节目展播活动”以“亚洲文明,全球共享”为主题,邀请了32个国家的66家主流媒体携手合作,于5月13日至22日,在电视台和新媒体平台集中播出100部纪录片、电视剧、电影、动画片、综艺节目。

国家文物局在京组织举办了五大文物展览。其中,“大美亚细亚——亚洲文明展”是联展中的主展展。

亚洲美食节于5月16日上午盛大开幕。本次亚洲美食节主题是“享亚洲美食赏京城美景品古都文化”,235家企业集聚奥林匹克公园庆典广场,集中展示亚洲美食。

手前进的同行者。

“世界经济风云激荡,但是创新、合作、发展、共赢依然是全球高端制造业的时代主旋律。”在5月14日举行的全球高端制造业大会上,亚太总裁协会全球执行主席、著名国际经济学家郑建伟的发言引起共鸣。

“创新带来发展,合作才能共赢。”正是未来包括工程机械产业在内的世界的目光、开放的胸襟、包容的心态,唯有如此,才能合作共赢、行稳致远。

在大会框架下,全球高端制造业实验室、世界高端制造业产业园等承载着“开放和发展”美好愿望的项目将破土而出,与全球工程机械携手并行。

偌大的展馆,卡特彼勒、约翰迪尔、三一重工、中联重科、徐工、柳工……这些制造业的“身影”交相辉映,寓意深刻。

偌大的展馆,卡特彼勒、约翰迪尔、三一重工、中联重科、徐工、柳工……这些制造业的“身影”交相辉映,寓意深刻。如同此间舆论所称,可能在激烈的市场竞争中,这些企业之间都有过“搏杀”,然而在阳光灿烂的五月星城,它们又走到了一起。事实上,在链式增长的当今时代,无论是企业也好,地区也罢,都要有世界的眼光、开放的胸襟、包容的心态,唯有如此,才能合作共赢、行稳致远。

亚洲数字艺术展开幕,文化与科技共生共振成为潮流 数字技术让古老亚洲文明呈现新面貌

本报记者 王群 吴凡

5月16日下午,亚洲文明对话大会系列活动之一的亚洲数字艺术展在北京市海淀区开幕。在展览现场,数字艺术作品《共美之卷》格外引人注目。

如今,数字科技无时无刻不在塑造着人类文化与艺术的多样性,艺术也在不间断拓展着人类的精神文明的广度和深度。

“《共美之卷》以明代《丝路山水地图》为底图,将明代绢本之上的青绿山水与新丝绸之路‘工笔建筑’相融合。”据作品制作方北京全电

智领科技有限公司项目经理孙可非介绍,作品采用现代数字科技交互技术,将明代绢本之上的青绿山水与新丝绸之路“工笔建筑”相融合。

据本次展览的执行策展人薛天庆介绍,本次展览共有来自12个国家和地区的30位艺术家的数字艺术作品亮相,这也是在数字艺术领域,首次以“亚洲”为主题的大型艺术展览。展览以数字技术等新兴媒介为载体,通过数字影像、人工智能设备、虚拟现实等多种融合科技与艺术的创新形式,从时代(过去与当下的对话)、领域(科技与艺术的对话)、国家(文明与文明的对话)三个维度,展开深入交流、激烈碰撞与交融,让古老的

亚洲文明呈现新的风貌,体现亚洲文化与科技的共生共振。

其中,中国艺术家徐冰的《汉字性格》,德国艺术家托比亚斯·格莱米尔(Tobias Gremmler)的《书法运动视觉》《京剧运动视觉》《功夫运动视觉》,澳大利亚艺术家邵志杰(Jeffrey Shaw)和莎拉·肯德丁(Sarah Kenderdine)的《功夫可视化》,中国台湾艺术家林俊廷的《造象》等均围绕中国汉字、功夫、京剧等元素,以数字艺术的方式对中国传统文化进行的全新解读和演绎,并通过数字媒介表现中华文明基因对亚洲乃至对世界艺术潮流的影响。

记者在现场看到,一个个颤动的机械触