

沟通不畅,反应滞后,答非所问……不解决问题还浪费时间

# 智能客服“不智能”令消费者闹心

本报讯(记者黄洪涛)目前,越来越多的企业使用智能客服,但智能客服中沟通不畅、反应滞后、答非所问等问题成为消费者维权痛点。有消费者直言,有的智能客服不解决问题不说还浪费消费者时间。近日,江苏省消保委发布《2021年江苏省消费投诉和舆情热点分析报告》,智能客服“不智能”问题成为八大消费维权热点之一。

去年“双11”期间,南京市消费者金先生在某平台官方旗舰店购买2桶食用油,收货时发现只有1桶。消费者与客服联系并上传照片要求补发,但直到12月份依然没有收到补发商品。其间,金先生不断与客服联系,然而人工客服难以接通,智能客服不能解决问题,

还反复要求金先生上传照片等证据。金先生投诉至江苏省消保委,要求商家补货并做出合理解释。

江苏省消保委工作人员接到投诉后,查看了消费者提供的照片、购买记录及聊天记录等证据。随即联系平台,要求其与该旗舰店负责人对接,正视消费者合法诉求。该旗舰店负责人表示是他们发货失误,安排为消费者补发并电话致歉。

同样因为智能客服,南京的张先生一度很是闹心。他因无法正常登录游戏账号,于是通过官网联系上了智能客服。智能客服先是发了一个“常见问题汇总”,让其在微信小程序上填写账号信息、内容反馈等一系列内

容,最后给出了一个含有解决方法的链接。但当张先生点开链接时,页面又回到了“常见问题汇总”板块。随后,他多次拨打该公司电话,均没有人工客服接听。

舆情监测数据显示,2021年江苏全省有各客户服务敏感舆情信息共计135139条,9月、12月是舆情高峰。投诉热点主要集中在人工客服难接通、智能客服能力有限、客服处理不妥当、客服相互推诿、客服专业知识缺乏、服务态度恶劣等。不久前,江苏省消保委发布《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》,对48个APP进行调查,发现存在智能客服体验感差、答非所问,客服电话难呼入等问题。

江苏省消保委有关负责人认为,一些网店的客服应当满足消费者的知情权、听取消费者建议和及时提供售后服务,但这些网店提供的智能客服不但没有达到以上要求,反而促使矛盾升级。有关企业应当反思并吸取教训,完善客服服务流程,提升消费者购物体验。

“智能客服仍有巨大发展空间。”江苏省消保委有关负责人建议,企业应从用户需求出发,不断完善智能客服系统和相关技术,提升服务效率。同时,相关部门应逐步建立统一的行业标准,将智能客服纳入消费者满意度评价体系,进一步提升和改善消费体验。



## 厦门新机场项目全面开工

1月4日拍摄的厦门新机场项目开工现场。

当日,厦门新机场项目全面开工活动在翔安大嶝举行。此次机场片区共有8个项目集中开工,总投资超620亿元,涵盖航空产业、基础设施和社会事业三大类。

新华社记者 林善传 摄

国家网信办拟出新规

## 不得通过机器或人工刷榜刷量

本报北京1月5日电(记者杨召奎)国家网信办今天就《移动互联网应用程序信息服务管理规定(征求意见稿)》(以下简称征求意见稿)公开征求意见,意见反馈截止时间为2022年1月20日。征求意见稿提出,应用程序提供者应当规范经营管理行为,不得通过虚假宣传、捆绑下载等行为,或者利用违法和不良信息诱导用户下载,不得通过机器或人工方式刷榜、刷量、控评,营造虚假流量。

针对未成年人保护,征求意见稿要求,应用程序提供者应当坚持最有利于未成年人的原则,关注未成年人健康成长,履行未成年人网络保护各项义务,严格落实未成年用户账号实名注册和登录要求,不得以任何形式向未成年用户提供诱导其沉迷的相关产品和服务。

在个人信息保护方面,征求意见稿提出,从事应用程序个人信息处理活动应当遵循合法、正当、必要和诚信原则,具有明确、合理的目的并公开处理规则,遵守必要个人信息范围的有关规定,规范个人信息处理活动,采取必要措施保障个人信息安全,不得以任何理由强制要求用户同意非必要的个人信息处理行为,不得因用户不同意提供非必要个人信息,而拒绝用户使用其基本功能服务。

针对应用程序分发平台,征求意见稿明确,应当建立应用程序监测评估机制,提升技术能力和管理效能,坚决打击网络黑灰产,防范下载量、评价指标等数据造假行为,不得以虚构下载量、编造评价等方式进行虚假宣传。

## 全国碳市场首个履约周期结束

累计成交额达76.61亿元

本报北京1月5日电(记者周怿)记者今天从生态环境部获悉,近日,全国碳排放权交易市场第一个履约周期顺利结束。该周期从2021年1月1日至12月31日,共纳入发电行业重点排放单位2162家,年覆盖温室气体排放量约45亿吨二氧化碳。

全国碳市场于2021年7月16日正式启动上线交易以来,整体运行平稳,企业减排意识不断提升,市场活跃度稳步提高。截至2021年12月31日,全国碳市场已累计运行114个交易日,碳排放配额累计成交量1.79亿吨,累计成交额76.61亿元。按履约量计,履约完成率为99.5%。2021年12月31日收盘价54.22元/吨,较7月16日首日开盘价上涨13%,市场运行健康有序,交易价格稳中有升,促进企业减排温室气体和加快绿色低碳转型的作用初步显现。

总体上来看,全国碳市场作为控制和减少温室气体排放,推动实现碳达峰碳中和重要政策工具的作用得以初步显现。

据了解,下一步,生态环境部将坚定不移走生态优先、绿色低碳的高质量发展道路,坚定不移实施积极应对气候变化国家战略,在发电行业碳市场运行良好的基础上,逐步扩大全国碳市场覆盖的行业范围,通过碳市场等重要政策工具和手段,推动碳达峰碳中和目标如期实现。

## 2021年地质灾害防治活动监督检查情况公布

## 随机抽查589家单位67家有问题

本报讯(记者杜鑫)自然资源部近日通报的2021年地质灾害防治活动监督检查情况显示,2021年全国共随机抽取检查589家资质单位,522家未发现明显问题,67家存在问题需要整改。

本次检查重点内容包括地质灾害防治活动合法合规情况、单位管理和专业能力情况、安全生产情况等3个方面,同时,对2020年度检查发现存在问题的47家单位进行了复查。

检查发现的问题主要表现在3个方面:部分单位能力与资质等级不匹配,内部管理混乱。有的单位专业人员数量和类别不满足其持有的资质等级;有的内部管理制度混乱,资料档案无法稽查,资质图章管理不规范,缺少施工记录材料等。部分单位作业行为不规范,工作质量保障不足。有的单位超越资质许可承揽业务,为压缩成本,擅自修改施工设计,工程偷工减料;有的安全生产主体责任不落实,安全生产管理制度阙如或不完善。部分单位不遵守资质管理程序规定,不配合监督检查。有的单位资质证书到期、地址或法人等事项变更等,不及时办理注销或变更手续;项目施工不按规定向所在地主管部门备案;在监督检查中,故意推诿、拖延,不主动配合检查工作。

从检查情况看,大多数省份都高度重视本次监督检查,严格按照“双随机、一公开”有关程序要求开展工作,及时完成并报送了监督检查报告。但也有部分省份存在一些问题:如贵州、内蒙古未按规定时间完成检查;江西、浙江对上年发现问题的单位,未按规定列入检查等。



## “抗癌厨房”战疫记

位于西安市雁塔区的德善爱心共享厨房是一间为癌症患者及家属提供便利的公益厨房。

西安市本轮新冠肺炎疫情发生后,公益厨房创办人许凯在2021年12月27日将“抗癌厨房”改造为“战疫厨房”,招募志愿者制作爱心餐,不仅免费发放给一些滞留西安的外地癌症患者及家属,还配送给部分的防疫人员。

截至目前,已有30余名志愿者加入德善爱心共享厨房的义务送餐活动,送出爱心餐近万份。

图1:1月4日,志愿者李光在西安市雁塔区德善爱心共享厨房炒菜。

图2:1月4日,志愿者在西安市雁塔区德善爱心共享厨房打包食物。

图3:1月4日,两名志愿者在西安市雁塔区德善爱心共享厨房打包食品。

图4:1月5日,一名志愿者在陕西省肿瘤医院门前将患者预订的午餐送至护士手中。

新华社记者 张博文 摄

## 江汉油田去年油气当量增长5.94%

本报讯(记者邹明强 通讯员雷丽)记者日前从江汉油田获悉,2021年,该油田紧紧围绕油气效益上产、提高储量采比和采收率、降低盈亏平衡点等关键,全力提产能、控递减、增可采、降成本,圆满完成2021年油气生产目标任务,油气当量再创历史新高,达到696万吨,同比增长5.94%。

资源是油田发展的基石,围绕复兴、红星、宜恩、涪陵和老区原油五大阵地,江汉油田以高质量勘探打开局面,共获得2个勘探突破、2个商业发现,红星地区新增预测页岩气储量1051亿立方米;复兴地区进一步夯实万亿方资源阵地;白马区块新增探明页岩气储量1048.8亿立方米。

通过加强原油储量基础研究,全年新增经济可采储量131万吨,超计划35万吨;全年石油钻井105口,新建产能7.19万吨。

## 提前召开“关铁企”三方联合会,细化运输方案

## RCEP生效后首趟国际货运班列从广西开出

### 对接RCEP在行动

本报讯(记者庞慧敏 通讯员莫育杰 刘雅琴)1月1日0时5分,满载800多吨货物的X9101次集装箱班列从广西南宁国际铁路港开出,开往越南河内。这是RCEP(区域全面经济伙伴关系协定)生效后,我国首趟开往RCEP成员国的国际货运班列。

中越跨境铁路运输是我国连接中南半岛及东盟10国的主要陆路通道之一。此次班列主要运载电子元件、日用百货、化工产品等一

般贸易和跨境电商货物,货值达1000多万美元。“RCEP生效后,将大幅降低出口货物关税,对我们的商品走出去起到非常重要的作用。”这批货物的货主、南宁东联供应链服务有限公司总经理马自强说。

为满足RCEP生效后首趟跨境货物班列运输需求,中国铁路南宁局集团有限公司、中铁集装箱运输有限责任公司主动对接海关等单位、部门,提前召开“关铁企”三方联合会,细化运输方案,并调配充足箱源,划分专管专用货位,让客户随到、随装、随运,实现铁路跨境贸易运输无缝对接,提升班列

运输效率。

目前,广西与东盟国家之间已形成完备的海陆空国际物流体系,具备向RCEP国家多种运输方式、全天候物流通行能力。

广西壮族自治区商务厅厅长杨春庭表示,广西是我国唯一与RCEP成员国既有陆地接壤又有海上通道的省区,在发展与RCEP成员国物流合作上具有得天独厚的优势。近年来,西部陆海新通道加快建设,形成了海陆空全方位连接RCEP成员国跨境物流体系和连通欧盟—东盟的国际陆海贸易新通道。

## 打造老年人无障碍环境还需多下力气

### G 经济观察

本报记者 时斓娜

单元门前的台阶旁,一条平缓的无障碍坡道便利轮椅上下;公园里蓝白相间的无障碍路线标识醒目,指引方向,途经多处休息区和无障碍洗手间;进行过适老化改造的家里多了卫生间扶手、感应灯、凳拐,蹲厕变为坐便……这些可能被年轻人忽视的细节,却能实实在在影响老年人的生活质量。

第7次全国人口普查数据显示,我国60岁及以上人口为26402万人,占总人口的18.7%。人口老龄化是社会发展的重

要趋势,也是我国今后较长一个时期的本国国情。

“老年人幸福才是社会的幸福。”有效应对人口老龄化,不仅能提高老年人生活和生命质量、维护老年人尊严和权利,而且能促进经济发展、增进社会和谐。

近日,《中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见》发布,聚焦老年人“急难愁盼”问题。如何让居家养老更安心,让老年人在外更方便?通过无障碍环境建设和适老化改造,打造老年宜居环境,是破题关键。然而,就目前来看,实际情况与理想的老年人宜居环境还存在一定差距。

因生理机能衰退、患病等原因,“腿脚不像以前那样灵活”是许多老年人面临的问

题。他们或步履蹒跚,或需要依靠轮椅代步,无障碍设施于他们而言尤为重要。但现实是,无障碍设施并没有覆盖老年人生活的全部场景,甚至无法满足老年人的日常生活需要。

就拿最基本的买菜来说,一些菜市场、超市并没有无障碍通道,这无形中给依靠轮椅出行的老年人增加了一道“谢绝入内”的屏障,买菜时携带手拉车的老年人一旦遇到台阶也只能提着车翅上上下下。

有学者指出,我国的无障碍环境建设还很滞后,即使在建设中考虑到无障碍设施,在实践中也容易变得有障碍。因使用率低于普通设施,无障碍设施经常面临被人为占用的尴尬,变得形同虚设。

“每一个小群体都不应该被放弃”。社会对“小群体”尚应如此,更何况是占人口总数近1/5、应该被尊重和孝敬的老年人呢?打造老年人无障碍环境,应当成为全社会的共识和广泛行动。

因此,各级政府应切实履行主体责任,积极践行应对老龄化的纲领性文件。完善组织协调机制,确保无障碍环境建设保障机制更加健全;落实无障碍环境建设法规、标准和规范,推动无障碍基本公共服务体系更加完备,覆盖社区、超市、公园、医院、公共交通、老年大学、政务服务等老年人常见生活场景;加快实施老年人居家适老化改造工程,提升老年人的居家自理能力。