

“好运喷雾”“心灵树洞”“爱因斯坦的脑子”……虚拟情绪商品走俏网络

# 花小钱买开心，究竟值不值？

本报记者 陈曦

分手后下单一份“失恋陪伴”，将会收获陌生人的悉心开导；备考时购买“云监督”服务，便有监督员时刻盯紧你的学习进度；无聊时入手一只“虚拟蚊子”，店家就开始对你发起“嗡嗡嗡”攻势……近来，五花八门的虚拟情绪商品风靡各大电商平台，销量一路走高。

不同于寻常网购，虚拟情绪商品无需发货，消费者收到的可能是一条祝福、一个表情、一段陪伴，抑或只是一份愿景。虽然看似无厘头，但一些年轻人乐此不疲，那些无处安放的情绪仿佛找到了“电子出口”，评论区不少消费者反馈“物超所值”“下次还来”。

虚拟情绪商品何以有销路？为情绪买单，究竟值不值？

## 当“情绪”成为生意

“‘爱因斯坦的脑子’，拍下后自动长到你的大脑上，买过的都说好用……”2023年，“爱因斯坦的脑子”入选淘宝年度十大商品，成为历年来首个跻身此列的虚拟商品。

记者搜索发现，现有百余家店铺正在售卖“爱因斯坦的脑子”，售价从几角到几元不等，销量最高的一家卖出超8万单。任选一家下单之后，记者收到了一段700多字的祝福：愿智慧之光照亮你前行的道路，愿你的创造力和洞察力如繁星般闪烁……

激烈竞争之下，不少商家玩出新花样，上线了“社交脑”“面识脑”“学霸脑”等细分产品，还有店铺推出了“更适合中国宝宝体质”的“孔子的脑子”“鲁迅

的脑子”。

比商品本身更有创意的，是消费者的留言。

在评论区，有人问“买到了什么”，几位买家回复称“脑细胞”“一股神力”“讨个彩头”；还有人问“管用吗”，下面的回复令人捧腹：“生活能自理了”“高考考了一万多分”“正在研究超导体”，俨然一场自娱自乐。

记者观察到，按照情绪需求，平台上的虚拟情绪商品大致可以分为四类。一是祈福型，例如“好运喷雾”“爱因斯坦的大脑”；二是娱乐型，例如“野生霸王龙”“虚拟蚊子”；三是疗愈型，例如“骂醒恋爱脑”“心灵树洞”；四是陪伴型，例如“叫醒睡睡”“云监工”。

南开大学社会学系心理学系教授管健分析称，当前，情绪价值成为年轻人买单背后不可忽视的重要因素。年轻人追求情绪价值的最大化，商家大胆创新情绪资源挖掘，在供给侧与需求侧的合力推动之下，“情绪经济”正不断解锁出消费新场景。

## 提供心灵慰藉和情感出口

“电子祈福很流行，这是我们‘00后’的时尚。”一场求职面试结束后，焦急等待之余，王溪入手了一份“好运喷雾”，并留下自己的愿望，让商家帮忙“魔法”。“其实就是买个心安，看着客服发来的吉祥话，忐忑和焦虑就能减轻一些，如果我能通过，一定到评论区还愿。”王溪告诉记者。

“进度怎么样了”“今晚能完成吗”“不要看手机”……最近，正在为5月的CFA(特许金融分析师)考试苦读的乔

泽，花300多元购买了一个月的“云监督”服务。每晚7时，他和监督员准时相会在“腾讯会议”，对方通过视频监督他自习3个小时，并按照制定好的学习计划检查完成情况。

“白天要上班，晚上难以集中注意力，有人拽一把会好一些。”对乔泽来说，监督员更像一个“不会不耐烦”的朋友，“陷入自我怀疑时会开导我，疲惫时会鼓励我，开小差时会‘骂醒’我，备考的时光单调又寂寞，有了陪伴更容易坚持下去”。

同样花钱买“情绪”的，还有刚刚开始“北漂”的关晨。陌生的城市，严厉的领导，每当在新环境中受挫，她都会下单“心灵树洞”，对着客服倾吐一番。“不想让家人担心，身边也没有境遇相同的朋友，我的负面情绪需要一个‘垃圾桶’。”电话另一端的声音总是温柔可亲，发泄般地大哭一场后，关晨才有了再出发的勇气。

“情绪消费是需求，社会心态是起点。”管健表示，现如今生活节奏加快，价值选择更趋多元，青年难免会在各种价值碰撞中产生困惑和焦虑，虚拟情绪商品一定程度上提供了心理慰藉和情感出口。

此外，管健认为，随着消费“从有到优”的升级，青年一代对物质的要求相对饱和，对情感的诉求越来越高，更加关注商品提供的情绪体验。作为“数字原住民”，他们利用数字技术寻求情感个性化体验服务，这也是表达自我、彰显个性、寻求文化身份认同的一种方式。

## 商品可虚拟，规则不能缺

“心灵树洞”泄露消费者隐私，“失恋陪伴”变相提供不良服务……作为一种

新业态，“情绪消费”在激发市场活力的同时，也暴露出一些不容忽视的问题和漏洞。

“一些虚拟情感类商品打法律和道德的‘擦边球’，不仅违反社会公序良俗，而且给青年人的人生观和价值观带来负面影响。”管健表示，亟待出台相关法律法规，建立更有效的投诉和预警机制，让情绪消费有法可依、有章可循，减少市场风险和消费纠纷。

在北京志霖律师事务所律师张清鑫看来，监管部门应尽快明确虚拟情绪商品的准入标准，单个产品价格上限等；电商平台要加强对虚拟情绪商品的上架审核，对商品展示、交易内容、售后服务等作出规范；商家要加强自律，不做虚假或引人误解的宣传，应提醒消费者所购商品的特殊性，保障消费者知情权。

国家二级心理咨询师马俊巍告诉记者，虚拟情绪商品的走俏，反映出年轻人在主动寻求情感支持，这提示我们要完善社会心理服务体系，加强对青年群体的心理健康教育和引导，建设更全面、更真实的人际支持系统，帮助他们建立更加自信平和、从容乐观的生活态度。

“虚拟商品只能短暂地满足个体被陪伴、被关怀、被安慰的情感需要，很难实现高质量的情感抚慰，唯有基于人际陪伴的，可触摸、可感知、被温暖的亲密关系才能帮我们走出情绪泥沼。”管健建议，青年群体要把握情绪消费的边界，增强消费风险防范意识和信息安全底线思维，同时避免沉迷于虚假情感而不能自拔，陷入数字化情感漩涡而影响理性生活。

(部分受访者为化名)

## 习近平会见马英九一行

(上接第1版)

第三，坚定铸牢中华民族共同体意识。中华民族在漫长历史中，共同建设了包括宝岛台湾在内的祖国疆域，共同书写了中国历史，共同创造了中华文化，共同培育了民族精神。两岸同胞从来都是一家人，应该常来常住，越走越近、越走越亲。我们将采取更有力措施积极推动两岸交流交往交融，让两岸同胞在交流中交心，在交往中增信，促进心灵契合。我们热诚邀请广大台湾同胞多来大陆走一走，也乐见大陆民众多去祖国宝岛看一看。

中华文化是中华民族的精神命脉，是两岸同胞共同的精神家园。两岸同胞要坚定中华文化自信，自觉增强中华民族的归属感、认同感、荣誉感，铸牢中华民族共同体意识。

第四，坚定实现中华民族伟大复兴。经过百年奋斗，我们成功走出了一条中国式现代化道路，迎来了民族复兴的光明前景，不仅实现了孙中山先生当年描绘的蓝图，而且创造了许多远远超出孙中山先生

设想的成就。民族复兴的历史车轮滚滚向前，凝结着两岸同胞的奋斗和汗水，需要两岸同胞同心共力、接续奋斗，也终将在两岸同胞的接力奋斗中实现。两岸青年必将大有可为，也必定大有作为。我们欢迎台湾青年来祖国大陆追梦、筑梦、圆梦，持续为两岸青年成长、成才、成功创造更好条件、更多机遇。希望两岸青年互学互鉴、相依相伴、同心同行，跑好历史的接力棒，为实现民族复兴贡献青春力量。

习近平说，4月3日，花莲县海域发生7.3级地震，造成人员伤亡、财产损失，我对遇难同胞表示哀悼，对灾区民众表示慰问。

马英九表示，坚持“九二共识”，反对“台独”，是两岸关系和平发展的共同政治基础。两岸人民同属中华民族，都是炎黄子孙，应深化交流合作，共同传承中华文化，提升两岸同胞福祉，携手前行，致力振兴中华。

与会台湾青年代表作了发言。王沪宁、蔡奇等参加会见。

## AI客服为何反成“拦路虎”？

(上接第1版)

但当查询的内容不在常规选项中，消费者往往寄希望于转接人工服务。在一些消费者看来，AI客服成了阻碍与人工沟通的“拦路虎”。

今年58岁的付女士向记者反映，此前电话办理PIN码(个人识别号码)查询业务，她反复听了3遍冗长的语音播报，才在AI客服语音播报的最后一项说明中找到人工服务的选项。付女士直言，这种流程对于一些操作受限的老年用户尤其不友好。

“经常会被告知‘当前人工坐席忙，请耐心等待’”付女士告诉记者，“有些平台的人工服务选项还不在于AI客服语音播报的最后，而是需要不停地对AI客服说你要求转人工服务两三次以上。”

## 面对复杂提问，AI客服“不智能”

社交平台上，不少人分享了与AI客服“斗智斗勇”的过程：“询问数码产品的某一参数，AI客服却回答我关于商品库存的信息”“AI客服一直不停向我发消息，一看就是固定模板”“无法对话，AI客服根本就听不懂人话”……

家住天津的大学生李帆向记者反映，AI客服系统在处理投诉类问题时格外“不智能”。李帆在网购时遇到问题，向平台投诉，平台“派来了”一位AI客服。第一次咨询时，AI客服告诉她需要查询处理3~10个工作日。等她再次询问时，AI客服又表示她提供的证据不足需要补充，要继续等待处理。

“本来遇到问题已经够恼火了，AI客服没有感情的回复能瞬间把人的情绪点燃。”李帆气愤地说，AI客服只会机械地重复预设的回答，无法给出满意的解决方案，和AI客服生气就像“对着空气挥拳头”。

“耳边传来的虽是真实人声，但想要打断或是询问，对方又置若罔闻，继续自说自话。”在广州工作的张宇欣向记者分享了他多次被AI客服骚扰的经历。每逢电商促销节点前后，AI客服来电取代了以往的促销短信，可与AI客服对话的过程，却令人不太愉悦。“本是提升客户

满意度的手段，却把用户越推越远。”张宇欣说。

北京某互联网公司大模型项目的IT技术人员李昊(化名)告诉记者，如今AI客服产品主要集中在智能在线客服和智能外呼两大类。

“消费者在咨询时遭遇答非所问、循环回复的尴尬局面，大多是因为预设的算法和语料库不完善。AI客服在识别应对用户的复杂提问时可能会力不从心。”李昊说。

## 应提升消费者使用感受

AI客服带来便利的同时也带来新的烦恼。专家指出，提升消费者使用感受，企业的智能化服务仍需完善。

“提高AI客服的服务质量，企业需要不断优化算法，增加语料库，丰富语音识别的参考范围，使其能够更好地适应不同用户的需求。”李昊表示。

2023年2月，工业和信息化部发布《关于进一步提升移动互联网应用服务能力的通知》，在进一步响应用户诉求方面，鼓励互联网企业建立客服热线，主要互联网企业在网站、APP显著位置公示客服热线电话号码，简化人工服务转接程序。鼓励提高客服热线响应能力，月均响应时限最长为30秒，人工服务应答率超过85%。

“AI客服在人工前，是否侵犯了我的合法权益？”有消费者感到疑惑。河北厚诺律师事务所律师雷家茂表示，关键在于AI客服的使用是为消费者解决问题，还是增加解决问题的障碍。如果AI客服能处理与解决消费者遇到的问题，且在无法解决时引导消费者转人工服务或者直接转人工服务是可以的，否则涉嫌侵犯消费者合法权益。

“商家要意识到引入AI客服的目的在于更好地服务消费者，要注重消费者合法权益的保障。另一方面，使用AI客服也要注重消费者隐私与数据保护，防止AI技术漏洞导致消费者信息泄露。”雷家茂说。

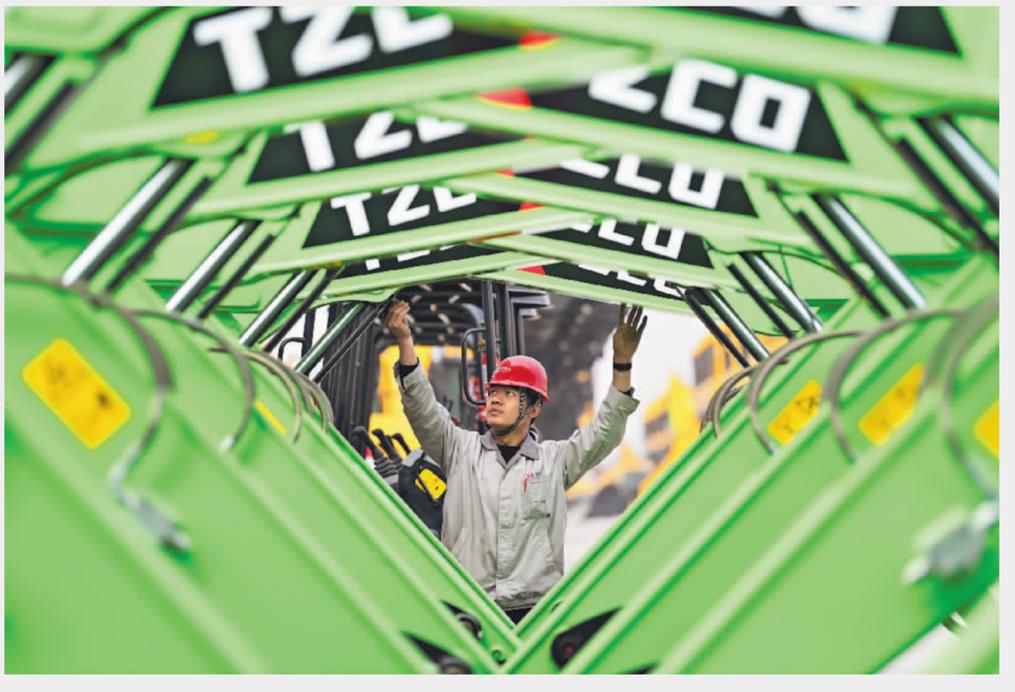
## 科技创新助推装备制造制造业转型升级

在大重集团智能高端液压挖掘机产业园区，工作人员对一款新能源动力液压挖掘机产品进行交付前的检测。

近年来，山西省把制造业振兴作为产业转型的主攻方向，确定了高端装备制造、新能源汽车等重点产业链，加快构建现代化产业体系。作为山西省高端装备制造产业链“链主”企业，太原重型机械集团有限公司(简称“太重集团”)通过技术创新、智能化升级等举措，积极推动装备制造制造业从“制造”向“智造”转变。

位于山西转型综合改革示范区的大重集团智能高端液压挖掘机产业园区，自2023年9月投产以来，已具备年产5万台全系列多动力液压挖掘机的能力。

新华社记者 杨晨光 摄



(上接第1版)

## 二、健全职业体系

1.明确人员范围。本意见所称社区工作者，是指在社区从事党建、治理、服务工作的全日制专职工作人员，主要包括社区党组织成员、社区居民委员会成员中的专职人员(以下简称社区“两委”专职成员)和社区专职工作人员。社区“两委”专职成员按照有关规定产生；社区专职工作人员由市地级或县级统一组织招聘，街道(乡镇)集中管理，社区统筹使用。规范相关部门(单位)多头设岗招聘行为，此前招聘的在社区工作的网格员等专职人员，符合条件的可按照公开招聘规定聘用为社区专职工作人员，县级层面统筹原招聘部门(单位)相关人员经费予以保障。

2.严格政治把关。坚持把政治标准放在首位，吸收拥护中国共产党的领导、思想政治素质好、遵纪守法、热心为人民群众服务的人员进入社区工作者队伍。选配配强社区党组织书记，建强社区“两委”班子，做到政治过硬、敢于担当、善于治理、群众信任。建立健全社区党组织书记后备人才库，注重从优秀社区专职工作人员中培养社区“两委”专职成员后备力量。

3.优化工作力量配置。各地按照每万城镇常住人口拥有社区工作者18人的标准配备，市地级或县级层面实行总量控制，定期动态调整。招聘社区专职工作人员遵循公开公平、竞争择优原则，鼓励就近就便、职住兼顾。积极吸纳高等学校毕业生、退役军人、社会工作专业人才等，持续优化社区工作者队伍结构。街道(乡镇)可根据社区规模、人口结构、工作任务等，对所辖社区配备的社区专职工作人员进行统筹调配。推动机关事业单位选派干部到社区挂职或任职，探索建立新入职公务员

到社区锻炼机制。

4.推动职业水平与岗位等级衔接联动。研究制定社区工作者国家职业标准，科学评价社区工作者能力水平。支持社区工作者参加全国社会工作者职业资格考试和评审。探索建立社区工作者能力水平与相关职业技能等级等的双向比照认定机制。着力建立健全梯次发展、等级明确、科学合理、运行有效的社区工作者岗位等级序列。根据社区工作实际情况划分岗位类别，每类岗位依据岗位职责、社区工作年限、职业水平、学历层次等划分若干等级，岗位等级随着岗位晋升、社区工作年限增加、职业水平提高相应提升。省级或市地级层面明确岗位等级序列设置，建立省内互认机制，省内流动的，社区工作年限可累计计算。

## 三、加强能力建设

5.提升政治素质。深化党的创新理论武装，组织推动社区工作者认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想特别是习近平总书记关于基层治理的重要论述，深刻领会“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。加强政治训练，强化思想政治教育，增强社区工作者辨别政治是非、保持政治定力的能力。开展政策法规教育，引导社区工作者自觉在党和国家工作大局下开展工作，推动党的路线方针政策以及党委和政府决策部署在社区落地见效。深化廉政教育，增强社区工作者纪律意识、规矩意识。

6.提高履职本领。强化履职能力培训，注重加强群众工作、组织动员、依法办事、矛盾调解、应急处突、协调沟通、信息技术应用等方面的能力训练，提高社区工作者社区治理和服务能力。突出实战实训，灵活运用案例教学、模拟教学、现场观摩等方法，增强解决实际问题能

力。持续开展“社区工作法”典型案例征集和培训资源开发工作，推动互学互促。推行“全岗通”工作机制，培养“一专多能”的社区工作全科人才。建立“导师帮带制”。探索举办全国性、区域性社区工作者职业能力大赛。

7.增强服务居民群众意识。把服务群众、造福群众作为基层治理的出发点和落脚点，教育引导社区工作者树牢为民服务理念，在情感上亲近居民群众、行动上服务居民群众，重点增强年轻社区工作者的群众观念和群众感情。坚持和发展新时代“枫桥经验”，推动社区工作者用心用情做好矛盾纠纷化解工作，营造邻里和睦、社区和谐的良好氛围。持续改进工作作风，提振社区工作者爱岗敬业、担当作为的精气神，着力整治“躺平”行为，防止为居民群众办事敷衍了事、推诿扯皮。

8.健全培训机制。研究制定全国社区工作者教育培训工作规划。建立健全省级以上示范培训、市地级重点培训、县级骨干培训、街道(乡镇)全员培训的分级培训制度，健全由初任培训、在职培训、专项工作培训、实践锻炼等组成的培训体系。县级党委组织部会同党委社会工作部门每年至少对社区党组织书记、社区居民委员会主任培训1次，对其他社区工作者每3年轮训1次，注重增强教育培训的实效性，优化培训课程课时设计，避免不接地气、缺乏针对性。依托各级党校(行政学院)、高等学校、职业院校等设立社区工作者培训基地，鼓励社会力量参与社区工作者培训工作。注重利用网络平台开展线上培训，市地级以上层面建立社区工作者培训师资源和资源库。加强高等学校、职业学校社会工作相关专业建设，积极开设社区治理和服务相关课程，鼓励在有条件的社区设立实习实践基地，实现教学培养与实践需求有效衔接。

## 四、完善管理制度

9.严格队伍管理。建立健全网格化服务管理、上门服务、结对帮扶、代办服务、首问负责等工作制度。严格落实日常工作考勤、请销假、请示报告制度。健全公开招聘社区专职工作人员试用期筛选机制，完善社区工作者罢免、解聘等退出机制，树立能进能出、优胜劣汰的鲜明导向。实行社区党组织书记县级党委组织部备案管理。完善社区工作者档案管理制度。

10.健全考核奖惩机制。县级层面制定社区工作者年度考核指导方案，考核内容以政治素质、工作实绩和居民群众满意度为重点。强化考核结果运用，考核结果作为社区工作者调整岗位等级、续聘解聘、奖励惩戒的重要依据。建立健全奖励惩戒机制，做好容错纠错工作，激励担当作为，让想干事、能干事、干成事的社区工作者有机会有舞台。

11.强化监督约束。开展经常性监督，完善社区工作者谈心谈话机制，坚持抓早抓小、防微杜渐，依规依纪依法查处损害居民群众利益的腐败行为。实行社区工作者职责公开和服务承诺制度。落实党务、居务、财务公开制度，发挥居务监督委员会作用，加强居民群众对社区工作者履职的监督。探索开展社区党组织书记、社区居民委员会主任经济责任审计。

## 五、强化激励保障

12.落实薪酬待遇保障。市地级或县级层面根据经济发展水平和财力状况，参照当地全口径城镇单位就业人员平均工资水平，科学设定社区工作者薪酬构成和岗位等级薪酬标准，定期动态调整。除具有公务员、事业单位工作人员身份的外，原则上由街道(乡镇)与社区工作者依法签订劳动合同，按国家有关规定参加社会保险、缴存住房公积

金。对参与完成重大任务、抗击自然灾害、应对突发事件的一线社区工作者，可按规定给予适当工作补助。

13.建立激励发展机制。注重从社区工作者中发展党员、选拔人才。加大从优秀社区工作者中招录(聘)公务员、事业单位工作人员力度。每年拿出一定数量的岗位，对在社区连续工作10年以上、任社区党组织书记满一届、表现优秀的社区党组织书记，可按事业单位公开招聘规定择优聘用为事业单位工作人员，其中特别优秀的，可进一步通过择优调任、换届选举等选拔进入街道(乡镇)领导班子。按规定推荐符合条件的优秀社区工作者作为各级党代会代表候选人、人大代表候选人、政协委员人选。对作出突出贡献的社区工作者，按照有关规定给予表彰奖励，参加评选优秀共产党员、优秀党务工作者、劳动模范、青年五四奖章、三八红旗手等。鼓励和支持优秀社区工作者到高等学校、职业学校担任特聘导师。

14.营造关心关爱氛围。大力宣传社区工作者先进典型，营造全社会重视、关心社区工作者的良好氛围，增强社区工作者职业认同感、归属感、荣誉感。关心社区工作者身心健康，定期组织体检，通过多种形式帮助纾解压力。注重关爱激励社区“两委”兼职成员。开展重大节日走访慰问一线社区工作者和关心关爱退休社区工作者活动。及时帮助解决社区工作者反映的困难和问题，创造良好工作条件和干事氛围。

## 六、加强组织领导

15.强化组织实施。坚持和加强党对社区工作者队伍建设的领导，把社区工作者队伍建设纳入各级党委和政府加强基层治理体系和治理能力现代化建设的决策部署。各级党委要建立党委组织部统筹协调、党委社会工作部门指导

推动，政法、机构编制、教育、财政、人力资源社会保障等有关部门共同推进的工作格局，完善社区工作者队伍建设各项制度，及时研究解决重点难点问题。省级层面加强政策协调和工作指导，市地级和县级层面抓好相关标准制定和组织实施，推动社区工作者选优、留得住、干得好。地方各级政府结合基层治理和经济发展实际，将社区工作者相关经费依法列入本级政府年度预算。

16.开展评估指导。各级党委社会工作部门会同相关部门加强对社区工作者队伍建设重点任务进展情况的评估。建立健全社区工作者统计制度，完善相关数据库，动态掌握社区工作者队伍状况。引导社会力量参与社区工作者能力建设，协同做好社区工作者职业标准开发等工作。

17.深化减负增效。各级党委和政府要持续深化拓展为基层减负工作，让社区工作者有更多时间、精力为居民群众服务。建立健全社区工作事项准入机制和动态调整机制，规范社区组织的工作事务、机制牌子和证明事项。不得将社区工作职责作为行政执法、拆迁拆违、环境整治、城市管理、安全生产等事项的责任主体。工作中需要社区协助的，社区工作者应当积极配合。统筹推进智慧社区建设和基层治理平台建设，实现基层数据信息一次采集、多方利用。加强对群组应用程序、政务公众账号、工作群组的规范化管理，杜绝“指尖上的形式主义”。县级以上机关事业单位不得借调社区工作者；街道(乡镇)确需借调的，按程序报请县级以上党委社会工作部门批准。社区工作者要增强责任意识，担当作为的积极性主动性，切实把减负成效转化成办实事、解难题的服务实效。

(新华社北京4月10日电)