今日论衡之世相评弹

□于晓

AI客服逼疯年轻人 根源还是不把消费者放在眼里

想找客服解决问题，聊了半天却发现对方是AI机器人……不少网友在社交媒体吐槽，如今想找一个真人客服，“比登天还难”。客服“鸡同鸭讲”“听不懂话”“浪费时间”是被吐槽较多的问题。既然被众多消费者诟病，为何很多企业仍选择AI客服？

其实，原因非常简单。说白了，就是各大平台为压缩成本，不愿意在售后服务或提升用户体验上多花心思。一堆冰冷的1、0数据，24小时在岗工作，不要加班费，不用请病假，不会和用户吵起来，这无疑比安排一个人工客服方便、省事得多。

至于被用户吐槽的“鸡同鸭讲”，企业和平台怎么会不知道呢？AI客服本就缺乏主观能动性去理解用户需求，但这恰恰是某些商家希望达到的效果——既然无法沟通，消费者就只能放弃沟通，这样一来，不就正好可以省去售后服务的麻烦？

可见，这种做法的实质就是完全不把消费者放在眼里，仗着店大欺客。表面上看，AI客服是技术的进步，但其与科技“以人为本”的宗旨背道而驰，怎么看来都像是“以企业为本”——只要商家自己省事了，哪还顾得上消费者的权益呢。

尤其值得注意的是，AI客服的问题由来已久，并不是最近才出现的新现象。社交媒体上之所以会出现“这届年轻人被AI客服逼疯”的热搜，主要还是因为年轻人在网络上更有话语权和表达欲，但事实上，深受AI客服之害的还不是年轻人，而是不善于网上购物与聊天的中老年人。他们虽然没有在网上发帖吐槽，然而却更应该得到关心和帮助。因此，全社会都不能坐看商家滥用技术，通过AI客服敷衍广大消费者了。

这也带出了一个更重要的问题，明明知道AI客服的做法值得商榷，为何我们却无能为力。一种比较普遍的看法是，AI客服让企业和商家降低了成本，但也降低了服务质量，最终会让消费者“用脚投票”。可现实是，选择权并没有掌握在消费者手中。

就拿AI客服来说，如果在现有的大环境下，有商家能够主动做出改变，提供便捷、及时的人工客服，就会得到消费者的肯定和欢迎。但并没有商家愿意这么做，就是因为用AI客服来敷衍消费者已经成了许多行业的普遍性做法，既然如此，又何必要为此多花心思呢？不良的风气一旦盛行起来，想要改变它就不是一件容易的事。

因此，一方面要加强对AI客服技术应用的规制，尤其是监管部门应该果断出手，要求商家把选择权和拒绝权还给消费者，安排好应有的人工客服；另一方面，消费者也应该拥有对AI客服以及背后平台的评价权，至少可以给毫不走心的商家打个差评。总之，要治理AI客服泛滥的问题，根本办法还是引入市场竞争的机制，自然淘汰那些不把消费者权益当回事的商家。

AI客服本身没有错，事实上，人工和AI的适时结合，也完全可以在售后服务环节节省时间、提高效率，这对商家来说也未尝不是好事情。所以，消费者真正反感的并不是AI客服这项技术本身，而是商家的服务态度和品质。希望商家能够明白，不短视、不敷衍，真正做到“以人为本”，才能获得更长远的发展。

（作者是知名媒体评论员）

首席评论

□易之

胡歌、刘涛的“手纸之争” 不妨作为解决问题的思路

近日，胡歌和刘涛“内娱史上最炸裂的6分32秒谈话”冲上热搜，他们争辩的内容是，在野外用完的手纸要不要带走？

在大型公益环保纪实节目《一路前行》中，胡歌和刘涛展开了一场高原辩论，辩题是：要不要带走在野外用过的厕纸？胡歌认为应该带走，甚至还亲身实践了一下，证明方案“可行”；刘涛则认为这样的倡议太苛刻了，几乎没有人能做到。这个“有味道”的话题，迅速在互联网上走红。

二者的方案哪个更合适，确实是个见仁见智的问题。胡歌的方案最彻底，但未免跨度太大，让很多非硬核野外旅行者难以适应；刘涛选择了妥协，但她的备选方案，比如选择一些“可被大自然接受的纸”，门槛不那么高，在普通游客当中似乎还更有接受度。

在这场讨论中，人们倒也并不一定要急着选出一个最终方案，个人的状况总是千差万别的，但一个真问题却已经无法回避——野外的垃圾到底怎么处理？这个问题很关键，一些难以启齿的细节也必然包含在其中。这场讨论把这个话题脱敏了，终究是个好事。

在这个节目里能看到，节目所聚焦的地方——可可西里，其公路沿线的野外垃圾让人颇为头疼。不仅几位嘉宾捡到不少，饮料瓶、碎玻璃、垃圾袋等各式垃圾都有；可可西里管理处的工作人员也表示：目前对于垃圾捡拾和处理压力较大，一方面是人力物力条件有限，另一方面是沿线区域广、环境恶劣。虽然沿线也有“禁止丢下垃圾”“垃圾尽量带走”的标语，但野外垃圾依然屡禁不绝。

可可西里总面积450万公顷，是中国建成的面积最大、海拔最高、野生动物资源最为丰富的自然保护区之一，2017年列入了《世界遗产名录》。但可可西里的生态又非常脆弱，那些无法降解的垃圾，又会对区域生态产生不可逆的影响。

不仅是可可西里，近些年随着自驾游的兴起，垃圾问题已经越发突出。2022年7月，就有媒体曝光“新疆独库公路垃圾遍地”，当地也回应确实垃圾量非常大，不少工作人员需要每天捡垃圾约20个小时，月薪5000元在独库公路招不到一个清洁工。

可见，野外垃圾是个共性问题，也需要群策群力去寻求解决之道。社会一方面应当唤醒人们的环保意识，号召人们减少在野外丢垃圾，另一方面也不妨从胡歌和刘涛的讨论中获取一些环保思路。比如胡歌的“带走”方案，相关从业者是否可以开发出一些收集垃圾的野外产品，既便于收集，也可以隔绝异味，降低人们对“卫生”的顾虑。

同样的，刘涛的“降解”方案，同样是个提示：厂家是否可以推出更多可降解的产品，或是在商品标识上，以更醒目的方式标记“可降解”图标？这样一来，游客在选择的时候就更有倾向性，对于产品的环境影响也更明确，哪怕人们无法做到完全带走，但至少也能将环境冲击降到最低。

此外，相关部门也不妨考虑出台一些鼓励措施，比如对可降解产品提供一些补贴或税收优惠，鼓励企业开发相关产品，或是在接近野外区域的商店，强制要求只允许提供可降解产品，等等。政策层面也应该同向发力，考虑出台更有针对性的环保措施。

所以，哪怕只是个综艺节目里的讨论，人们也不必当作一个娱乐化的玩笑，倒不妨很认真地探讨一下：这些可不可能变成一个可落地的方案，作为环保措施的一种？对于环保来说，行动永远是最有价值的部分，也期待这样的讨论能够早日变成可见的措施，早日内化为每一位游客的自觉，人们共同为野外区域扎起一张更结实、细密的防护网。

（作者是知名时事评论员）

热点快评

□赵志疆

学生“众筹”给老师发工资，家长群怎么成了“集资群”？

11月18日，陕西西安有家长在网上爆料，长安区第七中学召集学生家长开会，因学校财政困难，为提高老师工作积极性，增加老师薪酬，向每位同学收费200元。此事引发部分家长不满。长安区第七中学一名工作人员表示，学校没有要求家长出200元给老师增加薪酬，“家长主动提出的，学校没有同意。”西咸新区教体局一名工作人员则表示，他们已经知道此事了，正在核查和处理，具体结果尚未出来。

网传截图显示，“24届高三三班家长群”内，有家长称，“学校一直免费周五晚上和周六给学生补课……现在财政吃力，无法给上课老师支付课时费，老师也要养家糊口，她们是唯一和我们没有血缘关系希望孩子好的人……所以号召家长，希望我们大家理解支持学校”。紧接着，另一位家长称，“刚才我代表本班家长到会议室开会，学校领导让我转达一下自己的建议：为了给学生创造一个更好的学习氛围，提高老师工作积极性，建议适当增加老师薪酬。由于学校财政困难，所以每位同学收200元钱。望各位家长相互告知……”之后，群内有家长留言“同意”。

如果网传截图属实，起码可以从中看到一个问题：即使“众筹”给老师发工资是“家长主动提出的”，涉事学校也无法置身事外。否则便无法解释，家长为什么知道“学校财政吃力”，并由此在家长群发动“众筹”。而另一位家长说得更加直白：“学校领导让我转达一下自己的建议”。言下之意，“众筹”是学校领导的建议，该家长只是代为转达。倘若如此，“学校没有同意”岂非掩耳盗铃？

高中阶段已经不属于义务教育，无论学校是否“财政吃力”，老师利用课余时间为学生提供延时服务，收取适当费用无可厚非。问题是，既然让家长购买服务，那就应该把话说在明处，同时保障家长最基本的选择权。以此来看，那张网传的家长群截图，释放着浓浓的“PUA”味道：“老师也要养家糊口”，不等于可以随便向家长伸手。至于“她们是唯一和我们没有血缘关系希望孩子好的人”，更是不值一驳——医生难道不希望孩子好吗？推而广之，哪一个从事公共服务的人，不是“和我们没有血缘关系希望孩子好的人”？以公共服务应有的基本品质，当作向家长摊派收费的理由，这样的话术不仅油腻，而且令人倒胃。

现实中，大多数学生家长都有两个群，一个是“家校群”，另一个是“家长群”。两者最大的区别在于，“家校群”的群主是班主任，“家长群”内没有老师。涉及收费等敏感问题，大多都是由家委会发起，在“家长群”进行。此举的好处显而易见：一方面，老师不参与其中，可以避免瓜田李下之嫌；另一方面，即使因“众筹”引发舆情，学校和老师也可以置身事外。

家长群里，与班级相关的“众筹”很少会遇到阻力，在“服从大局”的共识面前，家长们往往不得不扮演“沉默的大多数”。不过，群内不反对，不等于群外没意见。此次事件的曝光，正是因为有人上传了家长群截图。那么，那几个一边转达学校领导建议，一边向家长发动号召的人，到底是不是家委会成员？相比起核查学校的财务状况，核实这几个人的身份无疑要简单得多——家委会的作用是自主管理与民主监督，如果沦为学校和老师的附庸，家长群不免会异化为“集资群”，只要想发动“众筹”，又何愁找不到什么理由呢？

（作者是知名媒体评论员）

以军围攻加沙第二座医院

美国称“接近达成”释放人质协议

随着28名希法医院的早产儿20日经由拉法口岸从加沙地带转移至埃及境内接受紧急治疗，以色列军队当天开始围攻加沙地带另一座由印度尼西亚援建的医院，造成12人死亡。

同一天，美国政府官员说，以色列与巴勒斯坦伊斯兰抵抗运动（哈马斯）“接近达成”哈马斯释放被扣押人员的协议。

11月20日，在土耳其安卡拉，一名来自加沙的病人被运下飞机 新华社发

又一座医院遭围攻

埃及政府20日证实，埃方当天从拉法口岸接收了加沙地带的28名早产儿，其中16名早产儿转运至北西奈省的阿里什医院，另外12名早产儿被送往首都开罗。

当地媒体的直播画面显示，埃方医护人员小心翼翼地把婴儿从救护车里抬出，放在移动保温箱中，然后将他们推过停车场，走向其他救护车。

据埃及媒体报道，埃及方面已调派3.8万名医生和2.5万名护士为来自加沙地带的患者提供医护服务。

这些早产儿来自加沙地带最大的希法医院。以色列军方先前以希法医院地下暗藏哈马斯军事指挥中心为由，上周起包围医院并展开军事行动，导致医院燃料耗尽、电力供应中断并出现人员伤亡，包括8名新生儿死亡。

世界卫生组织一名发言人20日说，本次撤离的28名早产儿全都在“与严重感染作斗争”。

以军围攻希法医院的做法先前已遭到多方抗议。20日，以方开始围攻加沙北部的印尼医院。多家媒体报道，以军坦克包围医院并开火。加沙卫生部门说，以军袭击造成至少12名巴勒斯坦人死亡，数十人受伤。

世卫组织总干事谭德塞20日援引相关报道说，他对以军行动感到“震惊”，这一行动造成包括患者在内的12人死亡。

不过，以色列国防军同一天强调，以军是在向医院内的“恐怖分子”开火，因为上述武装人员夜间持续从印尼医院内向医院外的以军开火。“作为回应，以色列国防军直接瞄准了敌人的特定火力来源。没有向医院发射炮弹。”

目前，印尼医院与加沙地带其他医院一样，已基本停止运营，但仍在为患者和流离失所者提供庇护。

以放人换停火？

巴勒斯坦方面消息称，以军20日还向加沙地带北部的杰巴利耶难民营发动攻击，导致多名平民伤亡。在加沙南部，以军还空袭了拉法和汗尤尼斯多处房屋，共计造成约20人死亡。

以色列军方没有回应上述说法，但在同一天发布声明及视频，显示以军发起空袭，并在加沙挨家挨户搜查。不过，声明没有提及具体地点。

哈马斯在社交媒体上称，这一组织向以色列特拉维夫发射了多枚火箭弹。

国际社会已多次强烈呼吁双方停火。但以色列方面强调，哈马斯应首先释放所有被扣押人员，然后才会同意全面停火。哈马斯方面称，如果加沙地带持续遭袭，将不会释放被扣押人员，也不会停止战斗。按以方说法，目前哈马斯仍扣押大约240人。

尽管冲突持续，但多方消息都称，以色列和哈马斯围绕释放被扣押人员事宜的谈判已出现进展。据多家媒体报道，在卡塔尔方面斡旋下，双方可能同意以交换50名被扣押人员换取为期3天的停火。

美国总统约瑟夫·拜登20日回答记者提问时说，他“相信”以色列和哈马斯会达成释放被扣押人员的协议。白宫国家安全委员会战略沟通协调员约翰·柯比同一天告诉媒体记者：“我们现在比以往任何时候都更接近（达成协议）。”

以色列驻美国大使迈克尔·赫尔佐格20日接受美国广播公司采访时说，他希望“在今后几天”达成协议。卡塔尔首相兼外交大臣穆罕默德·本·阿卜杜勒拉赫曼·阿勒萨尼同一天说，谈判仍存的分歧点“非常小”。

一名不愿公开姓名的官员上周告诉路透社记者，如果实现短暂停火，将非常有助于向加沙地带民众运送紧急援助物资。美国国防部长劳埃德·奥斯汀20日访问乌克兰时说，美方的立场是必须向加沙地带平民提供人道主义援助，以色列方面“必须尽一切努力，或者说应该尽一切努力，为加沙民众提供人道主义援助”。**郑昊宁**（新华社特稿）

以色列宣布召回驻南非大使

新华社电 以色列外交部20日宣布召回该国驻南非大使，以回应南非近期关于巴以冲突的表态。

以色列外交部发言人哈亚特20日在社交媒体发文说，由于南非最近发表的声明，以色列驻南非大使已被召回进行协商。

据以色列媒体报道，南非总统拉马福萨日前表示，南非已向国际刑事法院提起诉讼，要求对以色列在加沙地带犯下的“战争罪行”进行调查。

南非总统府部长恩特沙韦尼本月6日说，南非对以色列继续轰炸加沙地带学校、医院和平民的做法，以及关闭人道主义通道的行为感到失望，南非内阁已决定召回所有驻以色列的外交人员。

新一轮巴以冲突 已致50名记者与媒体工作者身亡

总部设在美国纽约的非营利机构“保护记者委员会”20日说，新一轮巴以冲突10月7日爆发以来，已造成至少50名记者与媒体工作者身亡。

依据保护记者委员会发布的数据，50名在巴以冲突中遇难的记者与媒体工作者中，45人为巴勒斯坦籍，4人为以色列籍，1人为黎巴嫩籍。另外，11名记者在冲突中受伤，3人失踪，18人被捕。单日死亡人数最多的是10月7日，当天6名记者与媒体工作者身亡。

保护记者委员会表示，该机构依靠自身渠道和新闻报道汇总记者与媒体工作者伤亡情况，不能确定上述记者与媒体工作者遇难时是否正从事新闻报道。

保护记者委员会在中东和北非地区的协调员谢里夫·曼苏尔说，记者作为平民，在危机期间从事重要工作，不能被冲突方视为袭击目标。

据联合国教育科学文化组织统计，2022年全年共86名记者与媒体工作者遇害。（新华社）

美国向乌克兰追加1亿美元军援

包括防空导弹和小型武器弹药等

美国国防部长劳埃德·奥斯汀20日访问乌克兰时宣布，美国将从美军库存中调拨价值1亿美元的武器装备援助乌克兰，包括旨在提高乌克兰防空能力的弹药补给和“海马斯”高机动性火箭炮系统相关装备等。不过，据美联社分析，受美国国会就援乌出现意见分歧等因素影响，对乌援助或遇到多重难题。

据美联社20日报道，奥斯汀当天与乌总统弗拉基米尔·泽连斯基和乌国防部长鲁斯捷姆·乌梅罗夫等乌克兰官员会面。其间，奥斯汀宣布美国国防部将从现有美军库存中调拨价值1亿美元的武器装备援助乌克兰。

综合多家外电报道，这批军援包括“毒刺”防空导弹、300万发小型武器弹药、反坦克武器等。

俄罗斯去年2月对乌克兰发起特别军事行动以来，美国及其西方盟友持续向乌克兰提供军事援助。美联社数据显示，美国已向乌克兰提供超过442亿美元军援，西方盟友共计提供约350亿美元军援。俄方怒批西方国家持续“拱火”是打算同俄罗斯“战斗到最后一个乌克兰人”。

虽然奥斯汀声称美国将持续提供军援，但美联社注意到援乌议题面临多重难题。

首先，美国国会就援乌出现意见分裂，参议院中越来越多共和党人要求把援乌与更严格管控边境、颁布更严格移民法律等议题捆绑在一起。上周，国会通过旨在防止联邦政府停摆的临时拨款法案，其中包括军援以色列内容，但未涉及援乌议题。

其次，美国国防部虽然仍可从美军库存中调取价值约50亿美元的武器装备援助乌克兰，但国防部用于补充美军库存的资金仅有大约10亿美元。美联社注意到，美国最近对乌军援“缩水”，数月前提供的军援还达数亿美元，如今降至1亿美元。

第三，西方盟国就援乌议题出现分歧，波兰已停止援助，称需要留存供本国自卫的战斗能力。波乌先前就农产品销售出现过矛盾。

第四，俄乌冲突目前陷入胶着，尤其是严冬临近，严峻的地面条件增加了双方军事行动的难度，西方援乌越发成为“无底洞”。叠加新一轮巴以冲突爆发，包括美国在内的国际社会关注也更多聚焦巴以问题。

王逸君（新华社特稿）

担心CEO被炒一事导致巨额投资损失

OpenAI部分投资者考虑起诉董事会

路透社20日报道，美国开放人工智能研究中心（OpenAI）一些投资者正探讨起诉董事会的可能性。此前，OpenAI首席执行官萨姆·奥尔特曼因遭董事会驱赶而“下台”。

报道援引知情人士的话说，这些投资者正与法律顾问磋商他们的选项。尚不清楚他们是否立即起诉OpenAI董事会。

报道说，这些投资者担忧，一旦OpenAI因奥尔特曼离职而“大厦倾塌”，他们可能损失巨额投资。OpenAI目前是美国科技界最炙手可热的初创企业之一。

奥尔特曼是OpenAI联合创始人。据英国《卫报》报道，他17日因“沟通不诚恳”被赶下首席执行官之位，震惊整个美国硅谷。

美国微软公司首席执行官萨蒂亚·纳德拉已证实，人称“ChatGPT之父”的奥尔特曼将加入微软，并牵头一个新的人工智能先进技术研究团队。

一同加入微软新人工智能团队的还有OpenAI前总裁、联合创始人格雷格·布罗克曼。

OpenAI成立于2015年，起初为一家非营利机构，后改为公司。据《卫报》报道，微软是OpenAI的最大投资方。路透社提供的数据显示，微软持有OpenAI49%的股份，其他投资者和员工共计持股49%，剩余2%的股份由OpenAI的非营利母机构持有。

据美国科技新闻网站“临界点”报道，纳德拉先前参与斡旋奥尔特曼与OpenAI董事会的谈判。

据路透社报道，不少OpenAI前员工和现职员都对奥尔特曼突遭董事会解雇不满，同时担心这一人事调整可能影响公司即将开始的总价860亿美元股权出售。

截至20日，OpenAI共计超过700名员工中，大多数威胁将辞职，除非董事会“换血”。

卜晓明（新华社特稿）