

记者致电18家银行热线电话 接通人工客服最长要等4分多钟

湖北日报全媒记者 金济

“借记卡业务请按1、信用卡业务请按2……”8月5日,湖北日报全媒记者带着“办理存折”这一问题,用直接咨询智能客服和申请转接人工服务两种方式,拨打18家银行的热线电话,发现进入“正题”的时间普遍偏长。耗时最长的一家银行,从接通语音电话到转接人工服务用时超过4分钟。

“转人工。”当天上午10时22分,记者第二次要求转接人工后,耗时1分30秒,农业银行的智能语音客服终于转接了人工客服。电话那头响起:“对不起,我们的客户代表正在通话中,请稍候,我们将尽快接通您的来电。”随后一段音乐响起,持续45秒后,语音提示又重复了一遍:“对不起,我们的客户代表正在通话中……”重复3遍后,时间已过4分钟,电话

还未接通。

“我想办理存折。”10时56分,记者向兴业银行的“小兴”提出要求,但“小兴”没听懂。重复问题之后,“小兴”问:“请问您想咨询的是,查询是否有信用卡,还是信用卡产品业务介绍。若都不是,请您直接说出您想办理的业务。”“我想办理存折。”“请问您想咨询的是转账业务还是卡号申请……”多次答非所问后,记者请求“小兴”帮忙转人工,2分35秒之后接通人工客服。

“账户查询、对账及转账请按1,交易限额查询及修改请按2,贷款申请及查询请按3……”11时31分,平安银行的语音播报越来越快,记者还没有听清每一个选项的具体内容,语音播报已进入英语环节,全过程不到23秒。记者想重新听一

遍,但没听清楚如何返回上一级。

给每一家银行分别拨打两到三个电话后,记者发现,各银行的智能客服电话或多或少存在如下问题:智能语音听不懂客户的要求;语音播报速度快,客户找不到对应的业务选项;想转人工不方便,提出转人工的要求后,智能客服会“坚持”它可以解答,或者要按照语音提示层层选择业务类型才能继续转接;转接人工之后,迟迟无法接通……

金融行业是我国人工智能客服应用最广的行业。根据《2023年中国智能客服市场报告》,金融行业人工智能客服渗透率为100%,高于电商、物流、消费等多个领域。金融科技发展迅速的背景下,智能客服不智能,转人工难,菜单设置复杂……成为很多用户特别是老年用户的“槽点”。

一位国有银行运行管理部经理透露,多数银行会把人工服务放在菜单最后一个,把咨询频率较多的业务放在前面。转接人工之前还要层层选择,也是为了更精确地匹配人工。从银行的角度看,人工智能客服的应用,整体服务效率确实提高了,但也给部分用户造成了麻烦和不便。

该经理认为,智能语音客服还有很大的优化改进空间。比如在适老化服务方面,语速快、提问必须用普通话等问题都对老年人不友好。从银行的角度,要真正推动智能客服更便民,需要银行紧扣提升用户体验这一重点,兼顾效率和便民。

智能客服电话进入“正题”能否再快些?本报记者将继续关注。

副省级城市中排名第五 上半年武汉工业增速 向前移4位

湖北日报讯(记者马文俊、见习记者冯袁玥)今年上半年,武汉规上工业增加值增长7.6%,对全省工业增长贡献率升至34.9%;高技术制造业增加值增速达33%,增长贡献率达67.8%。

近日,随着各大城市公布经济运行“半年报”,以规上工业增速为标准,武汉在副省级城市中排名第五,较去年全年提升4位,位居深圳、长春、青岛、宁波之后。

分领域看,新能源汽车、光电子器件、锂离子电池、集成电路晶圆产量同比分别增长84.3%、30.9%、18%、12.5%。

“武汉在GDP迈过2万亿元后,在国内外经济下行压力背景下,还能够保持高于全国平均水平水平的增长,这个成绩来之不易。”湖北省社会科学院经济研究所所长叶学平说,武汉整体经济结构的进一步优化,特别是新质生产力的加速培育和发展壮大,为未来经济可持续快速增长打下了坚实的基础。

作为中国近代工业的发祥地之一,“汉阳造”、武钢高炉曾是这座城市最亮眼的名片。如今,光电子信息、新能源和智能网联汽车、生命健康、高端装备、北斗等优势产业集群正在此实现突破性发展。“硅含量”接棒“钢产量”,成为武汉制胜未来的关键变量。

作为国内六大汽车产业集群发展城市之一,仅产业龙头东风公司一家,今年就推出了东风纳米01、东风岚图FREE318等多款新能源车型。在领军企业牵引下,多款“汉产”车规级芯片同期完成发布、流片,或成为全球首创,或填补国产化空白。

围绕存储芯片、化合物半导体等关键领域,武汉加紧攻关。TCL华星武汉基地上半年产量大幅增长,九峰山实验室吸引近30家半导体链条企业落户光谷,估值超百亿元。一条从芯片设计、制造到封装测试的完整芯片产业链在汉日益成熟。

打造市镇村三级集采体系 2亿元广水农产品直供武汉

湖北日报讯(记者董凤龙、通讯员程仁涛、刘冬)“京膳坊5000万元、华工后勤2000万元、艳阳天1200万元……”8月7日8时,广水市农产品供应链平台启用暨武汉市场配送正式启动,多家武汉餐饮业巨头在现场纷纷举牌采购。据介绍,依托供应链平台,广水农产品直供武汉餐饮业和团餐的全年订单总金额将达到2亿元。

广水乡村合作投资集团有限公司总经理翟霞介绍,广水农产品供应链运营有限公司是乡投集团与武汉市京膳坊酒店管理有限公司共同成立的一家运营公司,公司主要负责广水市农产

品线下的集采、集配、集运、集销。

目前,该公司已建立以市、镇、村三级乡村合作公司集采体系,完成农产品统计采购的前端环节;借力湖北腾云农业科技平台较为成熟的物流体系,合作完成农产品集采、仓储、分拣、物流等中间环节;共享武汉餐饮业协会销售资源和开发本土直播带货资源,让广水市农产品无缝对接武汉市场和全国市场。同时,根据销售订单数据,引导广水农业产业布局。

武汉市京膳坊酒店管理有限公司是一家“团餐”全链条服务公司,目前为武汉市大中小学及企事业单位每日供餐25万人次。

外贸企业可就近办理出口货物“登机手续” 光谷货站助力“武汉造”高效“出海”

湖北日报讯(记者李源、通讯员张蒙、陶慧芳)8月7日,武汉光谷航空超级物流中心(简称“光谷货站”)建成投用,首批7.3吨跨境电商货物经此出境,从鄂州花湖国际机场飞往菲律宾和科威特。

光谷货站位于东湖综合保税区口岸作业区内,占地4500平方米,由武汉东湖综合保税区建设投资有限公司投资建设,湖北机场集团负责运营,是全省唯一一个航空前置货站,也是全国第一家网状驳运型航空前置货站。

光谷货站将武汉天河机场、鄂州花湖机场的口岸服务功能前移至东湖综保区,提供空运货物装卸、存储、集拼、前置安检、组板等服务。以光谷外贸企业为例,今后无需将货物送到机场,在家门口的“国际货运收发点”就能一站式完成空运进出口作业的全流程,实现货源地收发运、属地报关查验等功能。

光谷外贸总量约占武汉市一半,湖北省四分之一,是电子零配件、医学试剂等国际航空运输偏好型货源集散地。东湖高新区管委会有关负责人说,光谷货



2辆专用集装箱货车驶入武汉光谷航空超级物流中心。(湖北日报全媒记者 魏轶 通讯员 张璇 杜婷婷 摄)

站的投用,为光谷外贸企业“出海”搭建了一条新的“空中自贸走廊”。“企业可根据生产计划,随时将货物就近送至光谷货站,完成海关申报,减少库存积压时间,进口货物随时可提货,实现货物周转

“无缝隙”。

湖北机场集团董事长李忠禄说,光谷货站、天河机场、花湖机场开启“货物直通、互为前置”的新业务模式,将有效降低物流成本,提升货邮效率,对解决光谷不

临空、不临港,以及天河机场和花湖机场间货运互通、安检互认等问题具有重要意义,是打造花湖国际自由贸易航空港,实现武汉天河、鄂州花湖航空客货运双枢纽融合发展的重要举措。

东湖评论

打造更多家门口的“健身圈”

湖北日报评论员 艾丹

阅读提要

推进全民健身,公益性、实用性场馆唱主角。避免“太贵了去不起”,避免“盲目建设,利用率低”,避免“只建不管,最后废弃”,让公共体育设施惠及更多普通人。

武汉今年将继续新改扩建10个体育公园,新建社区体育中心(广场)30个,复合利用公园绿地建设体育设施100处以上;黄石市13家公共体育场馆实行免费或低收费开放,新全民健身示范工程全年都将纳入免收收费范围;十堰市体育中心、十堰奥体中心发放市民健身消费券10000张……8月8日是全民健身日,不少与全民健身相关的举措正在各地推进。

近年来,随着全民健身、大众体育热潮的兴起,从城市到乡村都积极修建体育场地设施。国家体育总局公布,2023年全国体育场地达459.2万个,体育场地面积首次突破40亿平方米,全国人均体育场地面积为2.89平方米。这些年,湖北加大体育场馆、场地建设,人均体育场地面积达2.9平方米,略高于全国平均水平。但从湖北发展所处的全国方位来看,人均2.9平方米还有提

升空间。

解决“去哪儿健身”的问题,是推进全民健身的基础。除了关注场馆、场地数量增加,结构优、分布均匀、利用率足也是重要方面。中心城区如何螺蛳壳里做道场,更好解决体育场馆的增、改、扩?远城区如何做好体育场地建设规划,实现更优的公共体育服务供给?乡镇如何解决体育设施、健身器材配备不足,受益群众覆盖面不广的问题?推动全民健身,仅看到场馆、场地面积增加还不够,更要深入进去,将这项工作做实做细。

推进全民健身,公益性、实用性场馆唱主角。很多人都希望在离家最近的地方“动起来”,在家门口就能参加体育锻炼。湖北以新全民健身示范工程为抓手,将县市区体育公园建设、山水园林健身步道建设、城市社区健身运动

中心建设、美丽乡村健身长廊建设有机结合,持续完善项目功能布局,这些新建的绿道、公园交通便利、环境优美,成为市民日常运动健身、休闲娱乐的好去处。推动城乡健身设施从“有没有”“多不多”,转向“好不好”“实不实”,正是要充分利用城市边角料、空地,盘活存量扩大增量,细分需求,增加多元供给。把好事办好,避免“太贵了去不起”,避免“盲目建设,利用率低”,避免“只建不管、最后废弃”,让公共体育设施惠及更多普通人。

从贵州“村超”“村BA”的火爆,可见全民健身、大众体育有着广阔空间。建场馆、扩场地是重要基础,把场地用足,把赛事搞活,把热情点燃,探索大众体育更有生命的运行机制,做好全民健身与地域文化、城市生活之间的连接,推动文、体、旅一体发展,更是一个前景广阔的命题。

视点

8月6日,平安北京发布情况通报:在巴黎奥运会乒乓球女单决赛后,有网民在微博平台发表诋毁运动员和教练员的信息。警方迅速开展调查,将犯罪嫌疑人贺某某抓获。目前,大兴公安分局已依法将贺某某刑事拘留。

在最近的奥运乒乓球赛事讨论中,一些受畸形“饭圈文化”荼毒的“键盘侠”,恶意编造信息、公然诋毁他人,造成恶劣社会影响。警方依法将犯罪嫌疑人刑事拘留,处置的速度和力度令人拍手称快。

8月1日,一部防治网暴的专门法规备受关注——《网络暴力信息治理规定》正式施行。这是我国首部以部门规章形式公布的反网络暴力专门立法。规定的出台,意味着我们在治理网暴上有了更为清晰的打法,对进一步建立网络暴力信息治理制度体系,有力提升网络暴力治理效能等,具有深远的积极意义。

与现实社会的暴力行为相比,网络暴力参与的群体更广,传播速度更快,可能比现实社会的暴力产生的危害更大。《中国法治发展报告(2024)》认为,打击网络暴力、网络电信诈骗、网络黑恶势力,已是摆在眼前且迫切需要解决的社会问题。

在不少人印象中,治理网暴的热切讨论已经伴随我们多年,与之相关的法规也不少,为何还要出台《网络暴力信息治理规定》?这是因为在过往的治理中,存在定性难、主体责任不清、违法成本较低等问题。此次规定将网络暴力信息治理作为基础和关键,坚持源头防范、防控结合、标本兼治、协同共治的原则,提出了一系列专项化、常态化、长效化举措,为网络空间全链条治理网络暴力信息,提供了重要的制度框架和规则支撑。

有人把规定喻为一把“利剑”。这把剑的刀刃是否锋利,最终需要在实践中去检验。《规定》突出了网络信息服务提供者应当履行的主体责任。平台不仅要承担网络信息内容的管理责任,也要承担网络暴力防治协助责任,该尽的主体责任不可打折扣、不可虚置,更不得在网络暴力发生的过程中为了流量而推波助澜。

随着互联网与日常生活深度融合,用户规模不断扩大,网络暴力产业化趋势凸显。对网络暴力进行源头治理、综合治理,建立事前监测预警、事中干预处置、事后问责惩戒的全链条治理机制,发挥法律在网络暴力治理中的震慑作用和底线保障功能,才能更好保护互联网时代人们的合法权益。

以法治利剑严惩网络暴力

湖北日报评论员 周磊

来论

“游而不学”需有监管细则

刘天放

暑期以来,研学市场热度居高不下,但火热的另一面,是研学价格越来越贵、“游而不学”、体验感差等各种问题层出不穷。

近日有家长吐槽称,孩子不久前参与了一场敦煌研学团,价格不菲,但体验和待遇差,安排早上六点的飞机,酒店停电、浴室发黑发霉等等。很多机构推出的研学产品,都被曝出诸如价格过高、游而不学、打卡走形式、安全保障不到位等问题和乱象。

研学旅行是近年来兴起的一种“探究式学习”,是研究性学习和旅行体验相结合的校外教育活动,多以旅行方式体现,注重培养学生的实践能力,被视为“素质教育”的一种重要方式。早在2016年,教育部等11部门印发的《关于推进中小学生研学旅行的意见》就提出,要将研学旅行纳入中小学教育教

学计划。

然而,研学旅行在实践中,存在内容安排随意、路线设计不合理、“只旅行不研学”,甚至还有潜在的安全问题。每当寒暑假,教育部门都会特别提醒,对于“研学营”“夏令营”等活动,家长要注意查验组织方的相关资质等信息,注意甄别虚假宣传,警惕收费陷阱。不过,就算一些机构没有按照承诺内容进行研学游,有关部门也很难作出应有处罚,因为没有相应的处罚措施,这就使一些机构更加肆无忌惮。

研学游是德育教育、社会教育、爱国教育、传统文化教育的一种重要方式,“游而不学”需出台监管细则,从准入到监督到研学效果等,都必须有一整套评价和处理措施,让研学游真正发挥作用,充分满足学生和家长的

AI“坐堂”越俎代庖

漫画王鹏

时事绘



随着“AI+医疗”不断深入,人工智能逐渐在药物研发、影像分析等环节发挥重要作用。但与此同时,一些不规范的技术运用也值得警惕。比如一些互联网医院和药店利用AI代替医生问诊,自动生成处方。(8月5日《法治日报》)

人工智能正在深度介入医疗等众多领域,但

依目前发展水平,AI“坐堂问诊”言之过早。互联网医院和药店为了提高效率,过度依赖AI开处方,只看到了已便利,而忽视对患者的风险。开处方连接着用药安全,AI只能作为一种辅助手段,代替医生开处方有越俎代庖之嫌。(文/周磊)