

胡歌和刘涛“炸裂谈话”冲上热搜

野外用完的手纸要不要带走?可可西里自然保护区回应

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、刘涛、陈龙三位知名演员作为项目发起人,来到可可西里自然保护区109国道沿线捡拾垃圾。节目中,胡歌和刘涛由此展开激烈对话。



胡歌和刘涛展开激烈讨论(上) 胡歌和刘涛在可可西里捡垃圾(下) 视频截图

捡到塑料瓶里面装的是尿液,引发争议

节目画面显示,胡歌、刘涛、陈龙遇到的垃圾种类繁多,饮料瓶、碎玻璃、垃圾袋……

他们的讨论也在这个过程中展开。胡歌认为,应该把用过的手纸带走,特别是难以降解的湿纸巾,但刘涛认为这样的倡议太苛刻,几乎没有人能做到。

双方较真的态度和激烈的辩论,让网友觉得很“炸裂”。

刘涛则捡到了游客遗留下来的塑料瓶,里面装的居然是尿液……

他们分类整理了垃圾,胡歌和陈龙把收集来的尿液瓶整理好倒进厕所,瓶子再整理放到一起。

胡歌和陈龙还去了观景台,胡歌说:“底下太壮观了。”陈龙则表示有很多排泄物:“黄金万两。”刘涛随即说:“但其实挺好的,就找个地方就是排掉了,总比你丢在塑料瓶里好。”

胡歌这时候提出一个观点:“如果你真的憋不住了,你要在荒野里解决,其实也没问题,但是请你把你的纸巾带走。”胡歌认为,每个人应该尽全力,包括带走自己用过的手纸。

刘涛则认为这个世界没有必须,保护环境非常重要,但也可以从力所能及的事情一步一步来。“环保意识需要慢慢培养,站在人

与自然共生的角度讨论,如果不是每一个人都能接受带走在野外用过的厕纸,能不能有第二、第三种方法,从中找到最优解,用循序渐进的方式,让更多的普通人能够加入到环境保护中。”

胡歌实践了一下,把用过的纸放到他们的车上,看会不会引起不适。上车前,他还闻了一下有没有味道。

保护区:生活垃圾对沿线环境带来压力

这个话题,引发热议。11月20日,记者从可可西里管理处获悉,摄制组之前确实与管理处对接录制了节目,工作人员称,“这是积极的环保宣传,我们也一直在做这方面的工作。”

工作人员称,可可西里109国道沿线从昆仑山山口到沱沱河,全长300多公里,这是进藏道路,非常

繁忙,大量的货车司机、游客均往返这条路上,生活垃圾确实对沿线环境带来压力。该工作人员表示,管理部门有专门针对游客、大车司机的宣传标语,明确“禁止丢下垃圾”“垃圾尽量带走”等。但沿线区域广,很多司机、游客需要休息,也在观景台驻留,还是可能留下垃圾。“如果长时间不捡,那垃圾一定会堆起来。”

该工作人员透露,管理处一直安排有巡护人员,对垃圾定期进行捡拾,也经常有环保志愿者参与捡拾。在109国道沿线,除了手纸之外,更多的垃圾是饮料瓶、食品包装袋等。该工作人员还告诉记者,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。“目前更需要去做的是加强宣传,让过往游客、车辆增强环保意识,垃圾不能丢在这片纯净的土地上。”

据红星新闻

“鸡同鸭讲”“听不懂话”这届年轻人被AI客服逼疯

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。有网友发问:AI到底是智能还是智障?被消费者诟病,为何很多企业仍选择AI客服?

智能客服还是智障客服?

双11售后潮来临,不少网友在电商平台遇到很多AI客服,“话也听不懂,回答也是答非所问,影响心情。”

“我问什么时候发货,它回答‘亲,这个问题难倒我了’。”“买的时候喊我小姐姐快下单,售后时候就用冰冷的AI敷衍我,一问三不知,莫得感情。”

还有网友称,某电商平台用AI客服冒充人工客服,“前几天有个1800元的优惠券总是领取失败,于是联系客服,页面上写的是人工客服还带有编号,但实际上还是AI,我问为何优惠券领取失败,它回答‘我们这次优惠力度真的很大’,根本听不懂人话!”

除了电商平台外,部分网站、打车软件,甚至快递行业的客服也广泛使用AI。有网友称,给苹果客服打电话咨询,接通之后跟AI周旋了三分钟还被迫听了一首歌才接通人工,十分浪费时间。

还有网友称打车软件也是如此。“有次打车,就1公里的距离,等了司机10分钟还没到,就联系平台客服,打了十几个电话全是AI。”还有网友称,社交平台客服也是“稀里糊涂”,“我问客服有没有群内红包提醒,AI回我‘消息免打扰应该如何设置’。”

此外,一些推销电话也变成了AI机器人,金融房产、物流通信、消费旅游等行业尤其明显。有网友称“你问问题的时候就开始鸡同鸭讲,你问你的,它自顾自说它的。”

人工客服难寻

各行各业使用AI客服背后,是人工客服的缺失。用户遇到什么问题,想主动寻求客服帮助,无论通过在线平台还是打电话,AI客服依旧“挡”在前面。在沟通过程中,它们要么列出一连串回答,要么慢条斯理开启语音播报,如果想咨询的内容不在其中,便开始鸡同鸭讲,让不少消费者觉得沟通十分困难。

记者近期咨询了几家电商平台客服发现,有部分粉丝量较多的店铺会使用AI客服。这其中,像“发货时间”“快递”“尺寸”“色差”等大众询问比较多的问题,大多都是AI客服通过触发关键词回答,但询问细节或者改变关键词时,则会出现不同反应,有的会立刻转为人工,而有的则会“答非所问”。

15日,记者在某运动品牌线上旗舰店,将一件摇粒绒外套链接发给客服,并询问“北京能否穿这件过冬”“黑色是否掉色”“衣服是否会起球”“这款什么材质”等问题,对方均以AI客服作答,且回答还较为精准。

但当询问“为什么看起来很薄”时,对方则从AI转成了人工来回答。询问其人工客服工作时间,对方表示“9:00-24:00都是人工客服”,但当询问为何人工客

服工作时间内也用AI回复,对方则表示“不清楚”。

此外,一些社交平台想要联系上人工客服也是难上加难。

北京的木女士近日称,她在某社交平台有问题想咨询客服,先是对话在线客服,发送问题后AI客服回复了14条内容,“有关于会员、账号异常、抽奖等各种相关内容回答,但没一条能解决我的问题,在线人工客服完全联系不上。”

木女士后来又打客服电话,也是AI接听,同样的14条内容语音播报来回“套娃”,想转接人工,却被回复“当前坐席繁忙,可以在线上预约人工客服回访时间”。木女士这来来回回浪费了一小时最后也没联系到人工。

有网友称自己拨打了市面上45家包括通信服务商、电商平台、物流公司等客服电话,统计的用时显示:转接到人工客服平均需要94秒,最漫长的一次等待长达380秒。

AI客服未来会完全代替人工吗?

《2023中国智能客服市场报告》显示,中国智能客服行业以智能客服软件为主导,约占市场份额的80%。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,对企业来说,智能客服的推广,更多时候是为了减少成本。互联网交易具有海量、瞬间交易等特点,有时确实需要投入大量的客服力量,适当推广智能客服,服务效率可大大提升。但不少智能客服程序烦琐,答非所问,很难满足消费者的实际需求,所以关键是要同时保留人工客服,让消费者可以自主选择哪种客服方式。

中国互联网协会法工委副秘书长胡钢也认为,智能客服能做到7×24小时随时工作,大幅降低人工成本,但对消费者来说,可能就会存在售后服务质量不达标的情况。

那么对于消费者反映部分平台人工客服“失联”的问题,经营方是否涉嫌侵犯消费者权益?

陈音江认为,企业不能只考虑自己的成本和效率,而不顾消费者的时间。消费者找客服的时候,一般都是遇到问题,要解决问题。但有的企业把精力都放到抢占市场上,根本没有客服人员,用智能客服当“挡箭牌”,完全形同虚设,起不到任何作用。

未来智能客服发展是否有可能完全代替人工?胡钢认为,AI客服未来很难做到完全替代人工。“客服很重要一点是要解决纠纷,安抚、平复消费者或者客户的情绪,AI很难做到。”

陈音江也认为,AI客服不太可能代替人工。他建议有关企业尽量采用“人工+智能”客服系统,根据消费者实际需要解决问题。

据中新经纬微信公众号

家长会“学渣”爸爸霸气发言引热议

当事人回应:临时通知每位家长都要发言,只能硬着头皮上



“学渣”爸爸上台发言 视频截图

“我的儿子是‘学渣’,但是我依然相信他完全有可能成为国之栋梁。”近日,发生在山东青岛的一则关于“学渣爸爸在家长会上发言”的视频内容,引发了网友热议。

视频中,一位父亲站在讲台上发言,对于儿子在学习方面的“学渣”表现,他毫不掩饰:“我的儿子学习成绩特别差,给我们班里严重拖了后腿,我也深表歉意,但我依然相信他能够有个美好的未来。”随后列举了两点原因,解释自己为何如此相信:第一是儿子的心理特别强大,他学习成绩这么差,仍然能吃能喝能睡;第二是学校管理的科学严谨规范,班主任兢兢业业早出晚归,孩子竟然有时候也能及格,自己认为儿子最后有可能成为优秀的人。现场氛围与以往家长会上严肃的氛围大不相同,引起了全场热烈的掌声。

视频在网上传播开后,不少网友表示“有这样的爸爸,孩子以后也差不到哪里去”“成绩不是评判孩子的唯一标准”,也有网友认为“只是家长的自我安慰罢了”“不能盲目乐观”。与此同时也传来了不少质疑的声音,为什么“学渣”的家长也上台分享?究竟是炒作还是真

发言?

11月20日凌晨,这位父亲在社交平台上发出视频回应,“我知道我们的孩子学习不好,所以在参加家长会之前,我与孩子妈妈互相推脱,谁都不想去。”他表示,自己作为父亲,深知如果不参加孩子的家长会,会对孩子的自信心和自尊心带来极大的伤害,最终还是决定去参加家长会。“会上突然得知每位家长都要上台发言,在毫无准备的情况下只能硬着头皮上台。”

虽然是临时上台发言,但在这短短一分多钟的发言过程中,在场的家长多次鼓掌。有网友表示,通过这位爸爸的发言,其实也向众多家长传递了一种价值观和教育理念——成绩并不是衡量一个人能力和价值的唯一标准。孩子们应当努力学习,增长见识,获得学历和专业技能,与此同时,也应当学习如何拥有自信、强大的心理承受能力和待人接物的能力。

现代快报+记者 刘晓琪