

“北极鲶鱼”的爷爷真“贪”了

深圳市原交通局货运管理分局局长钟庚赐被开除党籍

10日,廉洁深圳网通报了深圳市原交通局货运管理分局局长钟庚赐被开除党籍的消息。今年3月,钟庚赐的孙女以网名“北极鲶鱼”在网络发表不当言论,引起网友关注。

通报称,经查,钟庚赐对党不忠诚不老实,多次串供对抗组织审查;借机敛财,违规从事营利活动;未经批准,违规兼职取酬;利用职务便利为他人谋取利益,非法收受他人财物。

钟庚赐严重违反党的政治纪律、廉洁纪律,并构成严重职务违法,应予严肃处理。依据《中国共产

党纪律处分条例》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国公职人员政务处分法》等有关规定,经深圳市纪委监委会议审议,决定给予钟庚赐开除党籍处分,按二级科员确定其退休待遇;收缴其违纪违法所得。

公开资料显示,钟庚赐,男,汉族,1947年11月生,深圳宝安人,大专学历,1968年2月参加工作,1971年6月加入中国共产党。

他历任深圳市原运输局福田分局副局长、局长;深圳市原运输局罗湖分局局长;深圳市原交通局货运管理分局局长。2007年11月退休。

【回放】

孙女网上炫富 “家里有9位数”

此前,网友“北极鲶鱼”因发布“家里有9位数”、家人“感觉贪了”等言论引发舆论关注,该网友晒出家中长辈多年前与领导的合影,被质疑炫富、家中涉贪腐等问题。

3月24日,网友“北极鲶鱼”的爷爷钟庚赐在回应记者采访时表示,称家中有9位数的说法不实,他表示自己

2007年退休,曾任深圳区级交通局局长,“老老实实就这样干到退休”,目前相关单位正介入调查。钟庚赐当时还表示,网上部分言论为网友造谣,孙女因其争议言论正哭得一塌糊涂,“我也写了材料给领导,一定要调查清楚,怕影响我们单位声誉和孙女读书。”

3月24日下午,针对网上流传的“退休干部家属炫富”一事,深圳市交通局通过官方微博发布了情况通报。深圳市交通局方面表示,“经核查,该言论提及的当事人系我局原货运分局干部钟某某,已于2007年11月30日退休,我局已就相关信息开展核查,将及时通报有关情况。”据《北京晚报》



内蒙古达拉特旗

金沙如海 翻“蓝浪”

这是10月10日拍摄的建设中的库布其沙漠鄂尔多斯中北部新能源基地(无人机合成照片)。

位于内蒙古鄂尔多斯市达拉特旗的库布其沙漠鄂尔多斯中北部新能源基地项目于2022年底开工建设。项目全部建成后,每年可向京津冀地区送电约400亿千瓦时。新华社发

人工智能客服自说自话惹人烦

机器人来电,接还是挂?

耳边传来的虽是人声,但想要打断或是询问,对方又置若罔闻,继续自说自话。不知不觉间,随时响起的AI(人工智能)来电,取代了以往的人工客服。当消费者需要咨询人工客服时,AI仿佛成了“拦路虎”。

烦恼

AI客服 令人不堪其扰

“您好,这里是专为北京客户打造的精装修……”“您好,这里是xx客服,请问您是否已经收到派送的包裹……”“好久不见,xx平台给您发了一张优惠券,记得来看看哦!”

隔三差五,市民余先生就能接到类似来电,它们都是由AI客服打来的。这些“数字员工”通过软件自动运行,不知疲倦。由于怕漏接工作相关来电,余先生每个电话都会接听,AI客服令他不堪其扰。

社交平台上,有类似感受的网友纷纷控诉。金融房产、物流通讯、消费旅游等行业,由于需要大规模拓客沟通,是AI客服电话的重灾区。

与此同时,真要遇到什么问题,想主动寻求客服帮助,人们发现,无论通过网络平台还是拨打电话,AI客服依旧“挡”在前面。要么列出数个问题,要么播报一串功能,供消费者挑选。如果用户想咨询的内容不在其中,便是鸡同鸭讲,只能对着机械弹出的预设回复暗自憋气。

市场

“数字员工” 成为企业新宠

AI应用于客服领域的市场规模正不断扩大,不仅是人们的直观感受,也有着数据支持。《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%。2022年中国智能客服市场规模达到66.8亿元,预计到2027年,市场规模有望增长至181.3亿元。

另一边,是人工客服数量的每况愈下。以金融领域为例,记者查阅中国银行业协会发布的《中国银行业客服中心与远程银行发展报告》,发现2021年客服中心与远程银行从业人员在此前连续5年增长后,数量首次下跌为5.02万人,2022年银行业金融机构客服从业人员继续大幅降至4.38万人。

数据一升一降的背后,显然是一笔经济账。

嗅到市场商机,大小科技公司不遗余力推广自家“数字员工”。北京一家科技公司业务经理陈严(化名)感慨,“AI客服?太火了,只要是家公司,都在往上扑!”

陈严介绍,公司客户较为集中在两大类产品上。一为智能在线

客服,为客户搭建机器人词库。先搭建好专业术语、闲聊库等,后期依顾客反馈继续填充知识库,让机器人回答得更精准。根据版本,每年软件维护费用从5000元到5万元不等。

另一类“主动出击”的产品,业内则称作智能外呼。为客户提供研发好的系统,经真人录音,录入一些话术。再将后台流程设置好,即可通过虚拟运营商号段,自动拨出电话对客户进行回访、通知等业务。通话过程中,系统还能捕捉关键词,为客户打上不同“标签”,区分优先级,每年维护费用仅三四千元。

相较一位真人工员的用工成本,一年“工资”仅几千几万元的AI赢面十足。不仅如此,智能客服可以24小时在线,随时响应咨询。推广营销时,更不惧被骂、不消极怠工,效率极高。央视曾在3·15晚会中披露,有企业平台开发AI骚扰系统,相较人工一天两三百的拨打电话数量,机器人一天能打5000个电话,有公司甚至一年拨打了40多亿个骚扰电话。

对策

适度营销避免用户反感

为减少被AI电话骚扰,又不希望漏接重要电话,不少用户选择设置语音助手,帮助自己接听电话并将录音转成文字。当AI遇到AI,有时还会“攀谈”起来,令人啼笑皆非,可谓“一物降一物”。

“以前接到的营销推广电话,需要专门雇人力来拨打,随着技术提升,智能外呼的应用已经很普遍了。”对AI客服应用越来越广的趋势,数字经济学者刘兴亮深有体会。“有时真的分不清是真人还是AI,要是真人嘛,还可以吐槽两句,对着AI发火,对面只会停顿一下继续说。”

即便如此,刘兴亮强调,技术本身是中性的。最受诟病的骚扰电话,其根源也并不是AI。“例如精准地知道用户刚买房需要装修、刚生了小孩需要奶粉等,问题依旧出在信息泄露上。”

在他看来,AI客观上能为企业节省大量成本、提升效率,一定是未来发展的趋势,投资人也普遍看好这一赛道。“从大的数据上来说,90%的消费者,打电话其实是询问非常简单的问题,AI客服应对起来绰绰有余,AI在今后的广泛应用是无法逆转的。”

刘兴亮认为,在势不可挡的AI浪潮下,企业应掌握好营销的“度”,避免用户反感,防范信息泄露与技术滥用的风险。与此同时,发展越来越智慧的产品,可以让智能客服真正变得好用。“随着新技术纷纷涌现,行业态势发展非常好,今后也会不断朝着更便利更智能的方向演变。”据《北京晚报》