



热浪滚滚

生产一线奋战当“夏”

新华社记者

入夏以来，全国多地气温一路攀升。在火热生产一线，企业和劳动者不惧“烤”验，综合施策战酷暑，全力确保生产平稳有序运行。

走进科建高分子材料（上海）股份有限公司生产区域，耳旁是各种设备交织的轰鸣，眼前是一卷卷胶带、一个个橡胶压力垫从生产线上下线，隔壁的原料仓库内加盖起遮阳布，发货区司机正在检测车厢温度。

“高温天气对我们生产的影响是全方位的，既有员工安全、设备运行稳定性，还有原材料存放、产品运输等。”公司董事长吴海涛介绍，入夏以来，厂里调慢了流水线速度，增加一两次集体休息时间，确保工人健康；加密设备巡检频次，润滑油换得更勤，保证设备运行效率。此外，销售部门还为客户发放产品使用小贴士，帮助客户解决天热胶太黏等问题。

持续高温对工业经济运行是一场系统性压力测试，需要坚持综合管理，不断提升企业的韧性和能力。

在中国石化集团重庆川维化工有限公司工厂中，一批批精甲醇等绿色精细化工产品即将运往世界各地。“对于我们行业而言，高温天气容易造成设备故障率上升、能源消耗加大，给安全生产带来威胁。”川维化工公司调度部负责人袁金涛说，做好提前预案与应急处置演练格外重要。

为此，企业在进入暑期前便制定《夏季安全生产管理措施》，修订完善夏季高温、高负荷季节性监护运行措施。

“我们严格控制化学品储罐液位，对液氨储罐库存实施日报告制度；将危废暂存场巡检频次由两次增加到三次，重点检查库房室内温度；严格控制工艺运行参数，禁止装置超温、超压和超负荷运行。”袁金涛说。

我国工业用电占全社会用电量的比重长期在60%以上，持续高温导致工业用电需求快速增长，保障工业用电至关重要。

在山东新泰市，山东润通齿轮有限公司总经理李明东告诉记者，公司的生产线已实现电气化、自动化、智能化，“如今，来多少订单都不用担心生产问题，随时能开足马力生产。”

作为新泰市第二大用电企业，该公司的供电线路达到7条，对供电稳定性要求很高，以往曾受困于用电紧缺。近年来，得益于山东新能源装机增长、外电入鲁规模扩大等，当地电力迎峰度夏有了硬支撑。

“不仅供电稳定可靠了，电力公司还经常帮我们分析用电特征，根据峰谷分时电价政策，确定最优生产时段，帮助降低用电成本。”李明东说，高质量的供电服务让公司扩产上新的信心更足了。

据预计，今年迎峰度夏期间全国最高用电负荷将同比增加约1亿千瓦。国家能



源局有关负责

人表示，将密切关注天气变化和电力供需形势，指导各地和电力企业充分做好机组稳发满发、跨省跨区电力余缺互济，及时协调解决出现的问题，全力服务支撑经济社会高质量发展。

面对高温天气，工业生产不服“暑”，农牧业亦有“凉”方。

在全国产粮大县吉林省四平市梨树县，翠绿的玉米已有一人多高。近期，宏旺农机农民专业合作社理事长张文镝跑到地里的频次明显增多：“这几天连续高温少雨，地里略偏旱，目前玉米长势还没有受到影晌。”

多年的种植经验告诉张文镝，当前节骨眼上，绝不能掉以轻心。他已组织社员们对地块加强巡查，时刻更新旱情进展，“如果高温少雨天气再持续一周，我们就及早启动农田井进行灌溉。”

梨树县农技推广总站站长王贵满告诉

记者，当地农业部门已做好防汛抗旱相关应急预案，并组织专家加强一线走访和农技指导，帮助农民加强田间管理，及时开展抗旱灌溉。

“夏季热应激的危害不容小觑，容易导致牛羊食欲不振、采食量下降，甚至可能导致犊牛、羔羊发生热射病或死亡。”早在入夏前，王治方和同事们就开始走访养殖户，建议在高温天气到来之前，尽可能及时出栏，减少存栏数量，降低饲养密度和生产压力。如今，他们又开展针对性指导服务，制定处理方案，确保畜禽能安稳度过炎炎夏季。

未来一段时间，全国多地高温天气仍将持续。

国家气候中心副主任肖潺建议，根据气候趋势预测，各方面要防范高温热浪风险，做好生产施工保障措施，防范高温天气对人体健康的风险，以及高温热害导致棉花、早稻和晚稻等作物的减产风险，加强水源管理和调控，保障生产及农业用水需求等。

（据新华社北京7月14日电）

①在中铁建工青岛国际邮轮港区航运中心项目工地，外墙安装工在作业间歇接受工友送来的绿豆汤。

②在天津长芦海晶集团有限公司的盐田作业现场，工人领取西瓜。

③游客在河北省丰南区河头老街景区暖心驿站享受免费饮品。眼下，我国华北、黄淮等地区持续高温，多地积极采取措施，保障群众生产生活。

本组图片均为新华社发

找人工客服，为啥这么难

新华社“新华视点”记者
高亢 周思宇 于也童

“打客服电话就像闯关，它只会重复说‘好的’，却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后，想解除出租房缴纳电费关联的手机号，却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现，现在打客服电话，想找到人工客服非常难，接电话的智能客服经常是“已读未回”。智能客服日益普及，但消费者未必“买账”，该如何破局？



新华社发

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题，现在这些智能客服对老年人很不友好，电话里选项特别多，搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者，她近期想报修电视，致电企业客服，选项过于繁琐还找不到人帮忙，特别无助。

答非所问、找不到人工客服……不少消费者反映，一些在线和电话智能客服解决不了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张告诉记者看她在淘宝上与客服长达三四页的对话，

问题和需求说得很清楚，却一直是“您当前的诉求是什么”之类的回复，更接不通人工客服。

“你有病吗！”小张气坏了，在表达了愤怒情绪后，人工客服才出来。

近日，记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现，这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上，记者输入近10次“转人工”一直未能接通；有的客服中心入口设置隐蔽；有的客服电话需在强制听半分钟开场白后，经多次选择才能进入人工通道，一旦按错，就得返回重听一遍重选……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“智障AI客服”的经历，

甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测，中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是，消费者的满意度却持续走低：市场监管总局数据显示，2024年在电商售后服务领域，“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示：无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题，位列用户投诉前三；有30.98%用户反映，智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

智能客服“降本不一定增效”

智能客服越发普及，但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升？

记者调研发现，多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露，平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家，在早9点到晚11点期间，3分钟内回复率需大于80%，否则将进行扣除积分等惩罚。

考核严格，不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱告诉记者算了一笔账：雇佣一名客服，每月工资约4000元，而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现，其可接入千牛、拼多多等平台，软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举例：某连

锁干洗店使用智能客服后，人工客服从40人减至3人，节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服，但与此同时，不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到，目前，中小企业一般通过大公司的AI大模型接口，搭建自己的智能客服体系，或直接购买第三方产品，技术服务效能参差不齐。

近日，记者测试了多款目前市面上的智能客服产品，不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来回说。“有的智能客服以字节为单位计费，平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者，出于节约成本的考量，小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天能人工智能应用技术有限公司联合创始人张裕强表示，当前AI算法尚不成熟，而且很多企业仅向智能客服开放部分权限，多数仅限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说，目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流，而智能客服机械式回复，可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说，尤其是老年人和特殊群体，对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟，需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示，现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”，企业往往忽视了用户体验的下降。

让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量，甚至变相回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研

新华社记者
桂娟 王前慧

7月12日，“西游记——唐代陶瓷中的丝路文明”展在郑州大象陶瓷博物馆开幕。推开展厅大门，巨幅红色展览海报映入眼帘，百余件唐代的陶、瓷器展品带领观众重返大唐丝路的辉煌历史。

何谓“西游”？在这个展览里，它是各式骆驼“西去东来”踩出的每一个脚印，是鼎盛大唐为不同地区商贾、僧侣、学者等搭建的“朋友圈”，是驮囊琳琅满目的贸易之路。

“这次展览以唐代陶瓷为载体，通过‘沙漠之舟’‘西域奇谈’‘胡风唐韵’三大篇章，全方位展现了唐代陶瓷中所蕴含的丝路文明元素。”郑州大象陶瓷博物馆馆长何飞说。

走进展厅，形态各异的陶瓷骆驼吸引观众的注意，它们有的四腿直立，驼首高昂，像是不畏风沙走在大漠里；有的曲跪在地，颈部上扬嘶吼，像是刚刚歇脚或准备启程；亦有骆驼低头饮水，或回首嘶鸣、人驼呼应……它们是“沙漠之舟”，也是丝绸之路的标志性符号，而每一尊栩栩如生的陶瓷骆驼身边，几乎总有一个牵驼的人俑，他们有汉人、胡人等，有胡人身穿汉服，也有汉人身着胡服、手拿胡瓶，不同的文明交融，影响着沿线国家人们的生活习惯、穿着打扮、科学技艺等。

“这只骆驼的不同之处，在于它只有一个驼峰。”何飞指着一个相对较大的红陶彩绘单峰驼介绍道，单峰驼的形象多出现在中亚、西亚的艺术中，而这尊单峰驼的出现无疑是文化交往的体现。“在各类骆驼俑中，单峰驼出现得很少，像这尊保存完整、形体高大的单峰驼，更为珍贵。”何飞说。

“这是我第一次密集地看到这么多生动的骆驼俑和人俑，让我对唐朝的丝路文明有了更深的认识，通过这些文物好像又看到了唐朝热闹非凡的丝绸之路。”何飞说。

展品中，骆驼虽形态各异，但相同的是，每一只骆驼身上总会放着鼓鼓囊囊的货物。西去，满载丝绸、茶叶、陶瓷等；东来，带回的是玻璃、金银器以及各类文化。在展览里，有降魔俑、天王俑、三彩釉陶捧经幢，它们将佛教的威严、祆教的神秘、汉地的庄重融于一体；有三彩刻花穿带壶，它是模仿波斯人金银器的形制，用陶瓷制作而成。

一件特别的文物——三彩釉陶飞天，吸引了很多观众驻足。一般的飞天多见于敦煌壁画，这件文物是飞天出现于陶瓷中的罕见例证，以陶瓷为载体实现了飞天三维化。

“丝绸之路带来了各民族文化的融合，较为明显地体现在陶瓷文化上。”中国古陶瓷协会副会长任志勇介绍道，西方大量的金、银、玻璃器随丝绸之路进入中国，在唐代演变成了带有西方特色的瓶、碗、杯、壶的陶瓷器物，一直影响到现在，它的形成是丝绸之路交流融汇的结果。

“中华文化坚持‘和而不同’理念，承认文明多样性、包容文明异质性。”何飞说，让不同文明互相借鉴、和谐共处，这在当今世界仍有很强的现实意义。

此次展览由郑州大象陶瓷博物馆、陕西唐三彩艺术博物馆联合主办，将持续至2025年12月12日，展览期间还将举办一系列学术讲座、文化体验等活动。

（新华社郑州7月14日电）

究中心主任薛军表示，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利；人工客服“躲猫猫”等现象，侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方方面的合法权益。

“人工智能发展是大势所趋，智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题，而应互为辅助和支持。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示，购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域，智能客服效率更高；但遇到复杂问题场景，如心理疏导、售后纠纷等服务，更适合人工。

弥合技术创新与服务质量之间的温差，各地在积极探索。近期，辽宁省沈阳市推出Deep-Seek大模型接入的首批政务应用，市民拨打12345热线后，机器人可智能分拣工单，仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务，在医保政策等方面提供机器人解答服务，市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说，AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题，剩下20%转人工，既省成本又不降低服务体验。”平健说。

“企业应充分调研用户需求，持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长曾润喜建议，针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为，企业在严守安全底线的基础上，可适度拓宽智能客服的权限边界，积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示，消费者面对智能客服问题时，可留心保存通话录音、对话记录等证据；若与平台沟通无果，可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。

（新华社北京7月14日电）

唐朝陶瓷版“西游记”上新