



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嗡鸣,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,一批批精甲酯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,山东润通齿轮集团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锦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响。”

多年的种植经验告诉张文锦,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,我们就及时启动农田并进行灌溉。”

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热夏季。

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游客在河北省南市区河头老街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

唐朝陶瓷版『西游记』上新

聚焦『西去东来』丝路文明

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”,是驮载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,驼背上昂,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。”专程和朋友来到郑州看展的游客王宁说。

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、三彩釉陶捧经幢狮,它们将佛教的威严、佛教的神秘、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,这件器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录介绍道,西方大量的金、银、玻璃器随丝绸之路进入中国,在唐代演变出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、求偿权等多方面权益。

“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,而应互为辅助和补充。”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。

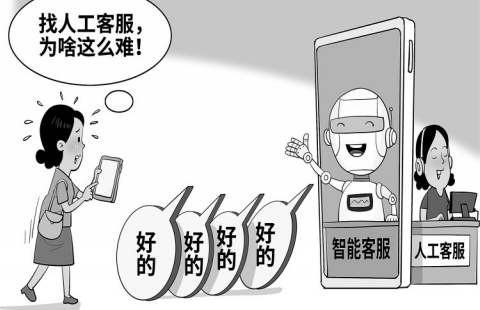
(新华社北京7月14日电)

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“已读乱回”。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。”北京市民小张给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,就得返回重听一遍并重选……

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。

——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?

记者调查发现,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给记者算了一笔账: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服务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