

□评论员观察

近日,国家发展改革委、交通运输部等十四部门联合下发《关于全力做好2022年春运工作的意见》,明确对“一刀切”和“层层加码”说不,要求各地各相关部门在落实疫情防控措施的同时保障人员安全有序流动,有的放矢,难能可贵。

防疫不搞“一刀切”,让春运更富人情味

齐鲁晚报·齐鲁壹点评论员 王学钧

春节临近,春运又要开始了。近日,国家发展改革委、交通运输部等十四部门联合下发《关于全力做好2022年春运工作的意见》(以下简称《意见》)。《意见》明确提出,各地各相关部门要科学精准做好分区分类出行管理,在落实疫情防控措施的同时保障人员安全有序流动,坚决防止“一刀切”和“层层加码”,减少对群众生产生活的影响。

在我国,春节是最盛大的传统节日,春运是最密集的“人口大迁移”。即便没有百年不遇的疫情,一年一度的春运都是一项需要全力以赴的民生工程。在疫情防控常态化的今天,做好春运工作尤其不易。一方面,防疫工作不能掉以轻心。两年来,全国上下为防控疫情付出了极其艰苦的努力,付出了巨大的代价,“风景这边独好”的防疫局面来之不易,须谨防因一时疏忽而功亏一篑。另一方面,回家过年的诉求不容

“怠慢”。两年来,许多人为了配合防疫不止一次地牺牲了与家人团聚的机会。好不容易“熬”到了今天,回家过年已成为一种不容拖延的“刚需”。除非万不得已,春运政策不应强行阻拦游子们回家过年的脚步。从这个角度看,努力在疫情防控与回家过年之间寻求平衡的《意见》充满了人情味。

但是,要让各地春运真正呈现出这份人情味并非易事。过往的经验告诉我们,为了“省事”,为了规避责任风险,为了显示“防疫力度”,一些地方更愿意“一刀切”和“层层加码”,强行要求本可回家过年的人们“就地过年”,让春运政策丧失必要的弹性与人情味。从这个角度看,《意见》明确对“一刀切”和“层层加码”说不,要求各地各相关部门在落实疫情防控措施的同时保障人员安全有序流动,有的放矢,难能可贵。

接下来,就要看《意见》能否充分“落地”了。要想把好事办好,至少应重点做好以下几项工作。首先,分区分类要精准。严

格按照防疫规范,根据当地疫情的具体态势,对相关区域相关人群进行分区分类,既不过分严苛擅自加码,又不松松垮垮敷衍了事。哪些地区哪些人需重点防控、就地过年,哪些地区哪些人可以适度流动、回家过年,事先给大家说清楚讲明白,让每个地区每类人群都“心中有数”。

其次,错峰出行要精当。为最大限度地减少由人员聚集带来的防疫风险,各地各相关部门应深入用工量大的企业,积极协调用工、开工时间,避开春运高峰期。各地高校应根据属地疫情防控要求,及时调整寒假放假、开学时间,尽可能错开春运时段。各景区应合理设置游客接待上限,除老年人、残疾人等弱势群体外,做到应约尽约。

与此同时,投诉渠道要畅通。当某些地方某些部门在防疫上“用力过猛”,推出的春运政策明显跟《意见》有所抵牾时,不能如愿“回家过年”的人们能及时重申自己的主张,相关违规政策能及时被修正。

□来论

智能客服不是商家推卸责任的替罪羊

□宋鹏伟

目前,越来越多的企业使用智能客服,但智能客服中沟通不畅、反应滞后、答非所问等问题成为消费者维权痛点。有消费者直言,有的智能客服不解决问题不说还浪费消费者时间。近日,江苏省消保委发布《2021年江苏省消费投诉和舆情热点分析报告》,智能客服“不智能”问题成为八大消费维权热点之一。

看似是智能客服“不智能”的问题,需要时间和技术进步加以完善,实则是商家在想方设法降低成本、推卸责任,试图以沟通时的“不方便”来促使用户对售后问题“不追究”。

稍加留意就会发现,在电商、通信、游

戏等领域,已经有越来越多的企业采用智能客服。简而言之,就是机器客服。即使有人工客服,也要先经过机器客服的各种“刁难”,直到你筋疲力尽为止。之所以如此,是因为相比于传统的人工客服,智能客服有不可比拟的优势:首先是效率高,面对海量咨询和投诉,还有五花八门的问题,智能客服可以将准备好的答案发送出去,至少也能在高峰期抵挡一阵。在“双11”和“618”前后,它的作用尤其明显;其次是成本低,相比于雇用大量客服人员,使用智能客服显然更划算,毕竟机器人不知疲倦、反应速度快,还不会受到情绪困扰,更不会索要加班费……可谓一次投入,终生受益,何乐而不为呢?最后,对于维权用户,智能客服还具有更强的“劝退”作用,智能客服多是通过

识别关键词而发送准备好的答案,显然难以有效解决用户的不同问题。

事实上,没有谁比商家自己更清楚它的短板,但之所以趋之若鹜,还是出于成本考虑,而没有把客户体验放在第一位。因此我们看到,有的商家只对消费额高的会员开放人工客服渠道,将其当作奖赏,鼓励用户消费或办会员。更有甚者,还不定期更改客服电话的语音菜单,目的就是让用户难以找到人工客服入口,或在一遍遍的“人工坐席全忙”声中知难而退,以减少雇用人工客服的数量。

可见,智能客服体验差,错不在人工智能,而在于这项技术发展尚不成熟就投入市场,更在于它十分符合有些商家的胃口,可以大幅节省成本。这无疑是短视的做法,长期来看一定会减少回头客,砸了自家招牌。

应依法让“死亡证明”生意彻底“死亡”

□龙敏飞

280元一张“居民死亡医学证明”,120元一张“火化证明”,450元一张“病危、病重通知书”,检查报告单、诊断证明书、住院证明书更是按张收费,一两百元搞定……近日,记者调查发现,在部分平台,只要花上几百元,就能轻松买到“私人定制”的伪造重要文书,甚至有卖家表示“全国哪里都能开、各地公章都能盖”,令人不寒而栗。

只有想不到,没有做不到。根据一般人的理解与认知,类似于“死亡证明”“病危通知书”之类的东西,都是各相关部门开具的具备法律效应的文书。对一般人来说,对这些东西基本上都是“讳莫如深”的。但没有想到的是,这些东西居然还可以“代办”,在网络上就可以买到。如此“儿戏”的事情,居然真切地发生着,给人一种魔幻现实主义的感觉。更加可怕

的是,这在买卖市场还不是个案,而给人一种已形成完整黑色产业链的感觉。

对普通人来说,可能无法理解“死亡证明”“病危通知书”被“代办”之后能用来干什么,但对非法之徒、投机取巧之徒而言,这些东西大有用处、大有可为。根据相关报道显示,伪造证明“用途广泛”:可以拿着“病危通知书”去网上“骗点筹款”,一般的平台根本无法识别;可以骗取继承权,谋取不正当利益……这般现实,除了要佩服这些人的脑洞之外,也只能说:富贵险中求。但很显然的是,这些做法都是不合适的,也是违法的。

根据我国《刑法》第二百八十条规定,伪造、变造、买卖或者盗窃、抢夺、毁灭国家机关的公文、证件、印章的,处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利,并处罚金;情节严重的,处三年以上十年以下有期徒刑,并处罚金。而根据《电子商务法》

第十三条的规定,电子商务经营者销售的商品或者提供的服务应当符合保障人身、财产安全的要求和环境保护要求,不得销售或者提供法律、行政法规禁止交易的商品或者服务。这意味着,在“死亡证明”买卖市场里面,无论是买者、卖者,还是各相关平台,都是需要承担相应法律责任的。

违法之举堂而皇之地出现,且形成黑色产业链,这必须进行精准打击。因为,这不仅破坏社会诚信,助长违法犯罪行为,还给社会带来不可预测的风险,所以必须彻底铲除。

买卖“死亡证明”之类的文书,其违法性质是确定的,那就应该依法进行严打,让“死亡证明”之类的生意彻底“死亡”。唯此,才是一个更加健康有序的环境与氛围。

投稿邮箱:qilupinglun@sina.com

常通舒颗粒

【成 分】何首乌、当归、赤芍、火麻仁、桑葚。

【功能主治】滋阴养血,润肠通便,用于习惯性便秘,老年性便秘及产后便秘等症。

【不良反应】尚不明确 【禁忌】尚不明确

国药准字Z20123003

吉药广审(文)第250414-00340号

注意事项:详见说明书。

活 动

为了回馈广大患者朋友支持,厂家近期特举办常通舒颗粒半价活动,每天仅限200个名额,以订购顺序为准,额满为止。本产品从未授权网络营销



请按药品说明书或者在药师指导下购买使用

咨询电话:400-863-7787 400-806-0879 优惠代码 619

齐鲁晚报·齐鲁壹点
服务电话

客户部:85196192 85196239

汽车事业中心:85196533

房产事业中心:85196379

健康民政新闻事业部:85193749

教育新闻事业部:85196867

财经新闻事业部:85196145

产经新闻事业部:85196807

风尚齐鲁全媒体中心:85196380

文旅全媒体中心:85196613

地方事业部:85196188

招聘、分类广告部:85196199

视频中心:82625465

互联网与科技事业部:85196382

大数据运营中心:85193193

公 告

为深入贯彻全市“东强”“南美”发展战略,切实做到还绿于民、还山于民,历下辖区农村公益性公墓将进行集中整治。为满足群众殡葬需求,历下区投资打造了集生态安葬、文明祭扫、人文纪念为一体的西山子人文纪念园,该纪念园风景秀丽、环境优雅,具备多种生态安葬方式,可供市民群众选择。

请龙泉公墓及龙涛墓区安葬逝者亲属,在公告期内(公告期:2021年12月29日——2022年2月28日)按下

列方式联系,并持个人有效证件、相关安葬证明材料办理登记。

龙泉公墓(龙涛墓区)联系

方式:

联系电话:88931392

联系电话:88931609

联系地址:济南市历下区龙泽路2110号创博大厦3楼龙泉公墓迁移指挥部

特此公告!

历下区倡导移风易俗推进绿色殡葬改革工作领导小组

2021年12月29日



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:马纯潇 组版:刘森

2022年1月7日 星期五 齐鲁晚报·齐鲁壹点

2022年1月7日 星期五 齐鲁晚报·齐鲁壹点