

应答,还有些智能客服转人工接通困难,排队时间较长,消费者无奈放弃咨询的情况屡见不鲜。

在完善的服务体系中,售后服务是必不可少的一环。企业和商家在利用技术手段减少重复性劳动的同时,更应注重与消费者的有效沟通,决不能售前用“人工”,售后完全推给“智能”。甚至还有些不良商家以智能客服作为幌子,刻意制造沟通障碍,拒不承担应尽义务和责任,严重干扰了正常的市场秩序。

目前看,在大多数领域,智能客服只能是人工服务的有益补充,而绝非完全替代关系。商家对于智能客服的实际服务能力要保持清醒的认识。这也在提醒相关科技研发企业,人工智能技术仍有较大改进空间,需要精准捕捉服务痛点,更好地适应不同企业的实际需要。

市场竞争日趋激烈,商家服务也要与时俱进,在应对一般性问题的基础上,提供更加个性化和人性化的服务。提高解决突发问题和复杂问题的能力,需要人工客服和智能客服相互配合、相得益彰。对于不良商家敷衍了事的种种行为,需要建立相关约束机制,加强对售后服务质量的监管,让商家和消费者的沟通更顺畅。

金视角

春节期间,不少企业和商家开启智能客服模式。不过,从实际使用情况看,智能客服还不够智能,消费者与商家沟通不畅、维权无门的情况时有发生。此前一项调查显示,超九成受访者使用过智能客服,但仅有约四成受访者觉得智能客服好用。智能客服成为售后痛点,严重影响了用户体验,也让商家品牌美誉度受损。

毫无疑问,智能客服具有诸多优点:反应快、效率高、全天候覆盖。随着人工智能和大数据技术的快速发展,智能客服的使用成本似乎也越来越多,深得一些企业和商家喜爱。

尤其是对于电商平台来讲,咨询服务的重要性不言而喻,往往贯穿消费的全过程。这是因为,虚拟的网络交易让信息存在诸多不对称性。成功的交易往往建立在反复咨询和对比的基础上,否则消费者容易产生不信任感。在不少地方,农产品电商平台发展的“拦路虎”往往不是产品质量,而是低效滞后的售后服务。

但值得警惕的是,智能客服确实存在“傻瓜式服务”,最常见的就是“答非所问”和“循环重复”,不仅解决不了实际问题,还严重影响了用户体验。对于消费者的个性化提

(上接第一版)截至2021年底,全国充电运营企业所运营公共充电桩数量超过10万台的共有4家,分别是星星充电、特来电、国家电网、云快充,这4家头部企业的公共充电桩数量合计达85万台,占总量的74%。

特来电新能源股份有限公司相关负责人介绍,截至目前,公司累计充电量突破110亿千瓦时。同时,建成全国最大的充电工业互联网云平台,平台接入35万个充电桩,日均充电量1200万千瓦时,服务企业1.5万家。

对不少消费者遭遇的公共场所充电补能不方便的问题,全宗旗表示,公共充电领域分B端运营车辆和C端私家车两种,B端车辆一般都有自己的充电场站或者固定充电的场站,这部分车充电问题已基本解决。目前,问题主要集中在老百姓自家用车充电难。这需要车企提前规划,也需要相关运营企业逐步完善服务。

换电站数量翻番

新能源车的主要补能方式还有换电模式。近两年,换电模式不断升温,就连电池头部企业宁德时代近日也宣布切入换电赛道。

截至2021年底,国内换电站前十地区共有1298座换电站,较2020年翻了一番。前三大运营商分别是蔚来、奥动和杭州伯坦。蔚来过去一年明显加快了换电站建设

速度,2021年换电站增量达614座。在政策层面,换电也迎来新利好。2月10日,国家发改委、国家能源局发布《关于完善能源绿色低碳转型体制机制和政策措施的意见》,要求完善交通运输领域能源清洁替代政策。推行大容量电气化公共交通和电动、氢能、先进生物液体燃料、天然气等清洁能源交通工具,完善充换电、加氢、加气(LNG)站点布局及服务设施,降低交通运输领域清洁能源用能成本。

全宗旗分析说,对企业而言,换电站投入高额的建设成本和运维成本。总体来看,换电可能更适合商用领域,在C端市场更多是起辅助作用。

崔东树也表示,换电模式可以为高端用户以及矿山等特殊场景下的用户带来良好体验。但缺点也很明显,由于车辆设计时电池结构自由度几乎没有延展空间,所以要让所有车型适配非常困难。

全宗旗认为,不同车型的出行场景、充电需求不一样,充电基础设施配套也不一样,更应关注充电场景怎么去服务更多车。

“总体来看,随着新能源汽车高速发展,充换电领域潜藏很多新机遇。”崔东树表示,当前一些地方充换电体系的竞争十分激烈,这在某种程度上也会促进中国新能源汽车行业发展。

李克强对全国春季农业生产暨加强冬小麦田间管理工作作出重要批示强调 加大农业生产扶持力度 因地因苗抓好春季田管 确保全年粮食产量继续保持在1.3万亿斤以上

胡春华出席会议并讲话

新华社济南2月13日电 全国春季农业生产暨加强冬小麦田间管理工作会议2月13日在山东省德州市召开。中共中央政治局常委、国务院总理李克强作出重要批示。批示指出:做好春耕备耕工作,对于确保全年粮食丰收至关重要。各地区各部门要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真贯彻落实党中央、国务院决策部署,落实粮食安全党政同责,扎实抓好春季农业生产,为经济社会平稳健康发展提供有力支撑。当前冬小麦苗情偏弱,促弱转壮任务繁重,要因地因苗抓好春季田管,做好

病虫害防控和极端天气应对防范,力争夏粮再获丰收。要加大农业生产扶持力度,保障农资生产供应、稳定农资价格,加强农业技术指导,保证春耕备播顺利开展。要稳定粮食播种面积,统筹肉蛋菜等“菜篮子”产品生产,加强耕地保护和高标准农田建设,深入实施种业振兴行动,确保全年粮食产量继续保持在1.3万亿斤以上,确保粮食安全,以实际行动迎接党的二十大胜利召开!

中共中央政治局委员、国务院副总理胡春华出席会议并讲话。他强调,要坚决贯彻习近平总书记重要讲话和指示精

神,落实李克强总理批示要求,切实强化稳产增产措施,逐级压实责任,全力以赴抓好粮食和重要农产品生产供给,为稳定经济社会发展大局提供有力支撑。

胡春华指出,确保农业稳产增产、提高农业综合生产能力,是农业生产必须始终抓紧抓好的大事要事。要按照党中央、国务院决策部署,不折不扣完成今年农业稳产增产各项目标任务,着力稳定粮食播种面积,切实扩大大豆和油料生产,抓好“菜篮子”产品生产供给,突出加强田间管理,全面做好农业防灾减灾。要加强耕地保护建设,把耕地保护任务落

实到具体地块和责任人,加快耕地建设改造提高地均产出,用高质量新建耕地保障实现占补平衡。要强化农业科技支撑,深入实施种业振兴行动,扎实推进农业关键核心技术攻关,加快健全符合农业特点的科研体系。要积极发展现代化设施种养,因地制宜发展设施蔬菜和设施畜禽养殖,切实稳定水产养殖面积、拓展养殖空间,提高重要副食品供给水平。要大力推进农业机械化,加强耕地整备建设和宜机化改造,加快先进适用农机装备研发,创新适应农机作业的品种和技术模式。

北京冬奥会已创13项新的奥运纪录

在冬奥舞台讲好历史文化名城故事

京历史文化保护工作相关情况。

北京市文物局二级巡视员、新闻发言人刘洪昌介绍,北京拥有世界文化遗产7处、不可移动文物3840处。为更好擦亮北京历史文化“金名片”,近年来,北京市文物局围绕“一轴一城、两园三带、一区一中心”推进各项工作任务,成果显著。其中,“一轴”指中轴线申

保护,“一城”指博物馆之城,“两园”指长城、大运河国家文化公园(北京段),“三带”指大运河文化带、长城文化带、西山永定河文化带,“一区”指文物保护单位示范区,“一中心”指国际文物艺术品交易中心。

北京市文化和旅游局副局长、新闻发言人刘斌介绍,北京有京剧、昆曲、太

极拳等12个项目入选“人类非物质文化遗产代表作名录”。同时,还有景泰蓝制作技艺等144个国家级非遗代表性项目、北京曲剧等303个市级非遗代表性项目。北京的非遗代表性项目数量位居全国前列。除了鼓励和支持开展非遗进校园、进社区、进乡村、进景区等活动,北京还抓住冬奥会契机推广非遗体验。

本报北京2月13日讯(记者常理)北京冬奥组委新闻发言人赵卫东13日表示,北京冬奥会前半程运动员屡破纪录。截至12日晚,已累计创造13项新的奥运会纪录。

除了运动员的硬实力,先进的场馆设施也为新纪录的诞生提供了重要支持。本届冬奥会的各个场馆均融入许多科技元素,以国家速滑馆“冰丝带”为例,其近1.2万平方米冰面是世界上最大的采用二氧化碳制冰的速滑馆冰面,在这块“最快的冰”上,创造出了8天内刷新8项奥运纪录和1项世界纪录的佳绩。

又讯(记者李佳霖)2022北京新闻中心13日举办专场新闻发布会,介绍了北



2月13日,北京陶然亭公园,市民在雪地上舞起“中华龙”。当日,北京大雪纷飞,“双奥城”银装素裹。市民纷纷走出家门,踏雪赏景。

本报记者 李景摄

早晨7点30分准时出门,到社区居民家里出诊。中午吃几个包子,简单休息一下。下午2点钟,又匆匆背上包继续出诊。下班以后,也经常忙忙碌碌,“社区居民有个头疼脑热就要上门送药”。这就是上海静安区彭浦镇社区卫生服务中心全科团队队长严正平常而又忙碌的一天。27年来,除了值守门诊,严正就是这样走街串巷,风雨无阻。

为社区行动不便的老人上门看病,是他一直坚持的承诺。老人们视他为亲人,居民们都亲切地唤他“钥匙医生”。原来,他手里曾有58把钥匙,方便随时上门为这58位老人看病。多年来,钥匙的数量有变化,为老人服务的承诺一直没变。

严正手里的第一把钥匙,是1999年邵老先生送来的。那时,邵老先生的老伴儿突发脑梗,丧失生活自理能力。严正为她制定了一套综合治疗方案,每周3次上门针灸、推拿。一段时间后,老太太病情逐渐好转,可邵老先生又被查出肺癌,得时常去医院化疗,没法照顾妻子,一家人又面临难题。于是,邵老先生把家门钥匙交给了严正,方便他直接上门出诊。“严医生,我们信得过你!”严正至今记得,小小一把钥匙,捏在手中沉甸甸的。

收下第一把钥匙,很快就有了第二把、

第三把……手里的钥匙越收越多,严正“钥匙医生”的口碑也从此传开了。从楼道门到防盗门再到入户门,有的人甚至一下就给足了全套钥匙。对严正来说,他收来的不是钥匙,而是这些家庭完全信任和托付。

万盈春老人家的钥匙一收就是17年,在严正的手里握了17年。今年94岁的万盈春老人在2004年罹患脑梗,左侧半身瘫痪,行动不便。17年过去,严正已经记不清有多少次上门,严正对这个家给老人看病。“老吾老,以及人之老,作为医生,上初老既有对老人的同情和关怀,也有责任和担当。能为患者缓解病痛,提高他们生活的质量,是我作为医生的价值体现。”严正说。

截至2021年,严正累计门诊服务13万余人次,上门服务5万余人次,平均每天上门服务超过5人次。27年来,他风里来雨里去,日夜奔走,共骑坏了8辆自行车和电动助力车,在不到8平方公里的社区范围内,走出了8个长征的距离。

近日,中央宣传部、国家发展改革委发布了2021年“诚信之星”。其中,严正获颁“诚信之星”个人。

诚信之星

涉及上市公司21家,占比达四分之一——

北交所首次大规模解禁影响有限

本报记者 马春阳

2月份,北京证券交易所(以下简称“北交所”)迎来首次大规模解禁,相关股东是否会减持,从而给股价带来影响,成为近期市场关注的焦点。

据了解,本次大规模解禁是2020年7月27日精选层首批32家挂牌公司股东锁定期在原12个月上额外延长6个月所致,大市值公司的首发原始股东限售股份集中解禁是造成此次解禁市值规模较大的主要原因。

具体来看,2月份北交所涉及解禁的上市公司有21家,占北交所上市公司的四分之一。其中,包括森萱医药、贝特瑞和长虹能源在内的多家公司的原始股东限售股份解禁,在解禁市值中的占比超过60%。同时,从涉及解禁的公司整体看,大多数公司当前市值较上市时获得不菲涨幅,4家公司的区间涨幅更是超过100%,所以二级市场上部分投资者担心老股东可能会在股票解禁后逢高减持。

资深新三板投资人、北京南山投资创始人周运南对记者表示,投资者有这种顾虑是正常的,解禁期到来或对相关公司和市场短期内带来一定压

力,但无需过度担心,这种压力更多或来自于心理上,真正的市场压力可能并不大。

“股价下跌并非仅受股票解禁影响,股东是否减持会考量当前的市场环境。”粤开证券研究院首席策略分析师陈梦浩认为,从市场环境看,近期市场进入震荡调整,整体人气相对低迷,此时减持未必会取得最大收益。同时,此次解禁公司大多是前期精选层首批挂牌公司,其盈利能力较强、业绩兑现情况较好,从长期来看,这些公司的景气度向好趋势不改,在这个时候选择减持也并非最佳时机。

业内人士表示,限售股份解禁并不意味着投资者一定会减持。股东解禁后是否卖出,还要看其投资决策。从整体来看,基于看好北交所公司发展前景,大股东解禁股短期内不会直接转变为市场抛压。

“本次规模化解禁对象大多数为公司大股东、董监高等核心老股东,即

会使减持,比例相对较小,这从近期发布的减持计划公告也能看出来,解禁比例虽大但减持比例较小,这也可能与北交所企业普遍作为创新型中小企业具有成长性紧密相关,核心股东在企业快速发展期的减持意愿不大。”周运南说。

从减持流程来看,根据北交所规则,限售股解禁的,公司股东需事前理解解限手续并在解禁日前3个交易日披露解禁公告,如果不履行完手续,解禁股份不能上市交易。同时,股东如果要卖出还需“预披露”。根据规则,5%以上股东及董监高集中竞价减持需至少提前15个交易日预披露。拟在3个月内减持超1%的,还需提前30个交易日预披露。减持预披露的制度设计可以给中小投资者足够的时间“抢跑”,有利于稳定市场预期。

值得注意的是,根据北交所规定,北交所持股10%以上的股东及控股股东、董监高的股份锁定期为12个月,远远短于创业板和科创板36个月的锁定期。对此,周运南表示,北交所将限售期定为12个月是合理的,原因有三:

一是北交所上市公司均来自新三板的创新层企业,且要求在申请北交所前至少挂牌满12个月,在挂牌期间很多公司已经有一定的二级市场交易了,核心股东减持动力提前得到了释放;二是很多北交所上市公司的10%以上持股股东可能并不是企业挂牌新三板之前的原始股东,其股票来源于新三板时期的定增、二级市场或线下协议转让,参照A股12个月的小非限售期,北交所定为12个月也是可理解的;三是上市公司在公开发行进入北交所时,并没要求发行前限售期达到公司总股本的25%以上,只要求不低于100万股,所以有些公司流通比例和流通量都不大,只限售12个月可提高公司股票流动性。

安信证券研报指出,A股公司长期的历史经验表明,可将股份解禁作为一个观察产业资本的指标来识别公司价值,特别是关注那些有追加承诺延长限售期的公司。从长期而言,建议投资者关注北交所公司业绩增长的确定性及“专精特新”属性,寻找能持续成长的公司,以获取长期投资回报。