

互联网思维是合格领导干部的标配

党的十九届四中全会提出，“贯彻党的群众路线，完善党员、干部联系群众制度，创新互联网时代群众工作机制，始终做到为了群众、相信群众、依靠群众、引领群众，深入群众、深入基层”。这一部署，是对新时代如何走好网上群众路线的深刻洞察，是对党的群众路线理论和实践的丰富发展，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。

互联网时代方兴未艾。善于运用网络了解民意、开展工作，是领导干部做好工作的基本功，也是衡量领导干部治理能力和水平的重要方面。在党的十九届四中全会《决定》的说明中，习近平总书记提到了一个细节：征求意见过程中，各方面提出了许多好的意见和建议，其中一个重要方面就是“建议更加重视运用人工智能、互联网、大数据等现代信息技术手段提升治理能力和治理现代化水平”。这说明，在治国理政的实践中，能不能用好互联网、怎么用好互联网，已经成为社会各界的广泛共识。

网民来自老百姓，老百姓上了网，民意也就上了网。截至2019年6月，我国网民规模达8.54亿人，互联网普及率达61.2%。一方面，网络已经成为表达民意、汇聚民心的蓄水池，是对治国理政大有裨益的治理资源；另一方面，如果不能及时回应、有效疏导，也有可能对社会稳定、国家发展形成新的挑战。可以说，随着互联网特别是移动互联网发展，社会治理模式正在从单向管理转向双向互动，从线下转向线上线下融合，从单纯的政府监管向更加注重社会协同治理转变。当互联网已经成为当今时代的基础设施，适应信息化要求、强化互联网思维应该成为一个合格领导干部的标配。

事实证明，利用互联网提升社会治理，是纾解社会矛盾、完善社会治理、密切干群关系、凝聚社会共识的一种有效途径。以人民网《领导留言板》为例，自2006年8月创办以来，为中央和地方各级党政主要领导干部搭建同群众互动的沟通渠道，形成了“人民网搭平台、广大群众抒胸臆、党政部门积极回应、高校智库提供支持、媒体机构有效协同”的发展模式和治理格局。据统计，已累计接收网民留言200万件，各地领导干部通过栏目解决140万件网民诉求，发展成为集群众监督、民主管理、政务点评、大数据分析于一体的网上群众工作综合性平台。

习近平总书记明确指出，各级党政机关和领导干部要学会通过网络走群众路线，经常上网看看，了解群众所思所愿，收集好想法好建议，积极回应网民关切、解疑释惑。不断创新互联网时代群众工作机制，着力构建网上网下同心圆，我们就能尽早发现制约国家治理效率和公共服务水平的短板，为推进治理现代化提供新的方案。

相对于传统官网来说，政务微博的新媒体形式更接地气，信息发布和沟通更高效灵活，成为重要的发声和形象展示渠道。但一些地方在搭建政务新媒体平台时，显然没有对其进行远景规划，低估了运营的难度，以及需要投入的精力，结果导致很多政务微博、公号闲置荒废。

根据人民网舆情中心的数据，去年一季度政务微博僵尸账号就多达61396个。这些政务新媒体闲置也就罢了，还往往因为疏于管理被盗号。比如之前就有报道提到，“广西贺州市黄田镇人民政府官方微博”被盗号后，用来发布卖鞋广告。无视实际需要，一味跟风，把开通政务新媒体当作政绩来应付上级考核，只管开通，不管后续运营，也是形式主义的一种。

而且，这种形式主义还不止体现在僵尸号上，比如政务新媒体发布雷人雷语，甚至借题发挥回怼网友，或者发布道里内容等，类似事件在媒体有过多次报道。运营政务新媒体过程中的种种乱象，说到底还是不上心的结果，如此形式主义，严重损害了政府形象。

其实放眼来看，在政务新媒体领域，基层机构政务号运营成功的案例比比皆是。这种成功的背后需要投入大量精力，但同时更重要的是，真正契合民众对政务新媒体的诉求，有针对性地发布内容，采用更接地气的方式和民众沟通互动。把政务新媒体当应付差事，每天像打卡一样更新，如此僵化的思路当然做不起来，离闲置荒废注定不会太远。

随着短视频的兴起，现在不少地方机构将新媒体重心，从微博、公号转向短视频。可以预见的是，在短视频等新媒体形式降温之后，接下来像“镇原县委宣传部官方微博”那样被闲置的政务僵尸账号，还会越来越多。显然，对这些逐渐沦为形式的政务新媒体，有必要系统地挤挤水分了。

政务新媒体是政府机构的门面，代表着官方形象，因为疏于管理出现被盗等问题，自然有损政府公信力和官方形象。所以，要提醒的是，不管未来的媒介形势如何变化，开通政务新媒体的目的都是为了服务民众，为了开通而开通，搞形式主义，只会给自己徒增烦恼。

据报道，日前，针对全国政协提案提出的取消“长江学者奖励计划”等建议，教育部已正式予以答复。教育部肯定了“长江学者奖励计划”实施的积极意义，并表示将通过完善“长江学者”退出机制，明确退出情形和退出程序，严格人才称号的使用管理，淡化“帽子”的概念，引导人才称号回归学术性、荣誉性本质，以缓解人才的无序流动问题。

实际上，之所以有政协提案建议取消“长江学者奖励计划”，一个原因在于高校间抢挖“帽子”人才所导致的人才无序流动。而这背后更深层次的原因则是，包括“长江学者”在内的一系列人才奖励计划所引发的“帽子”泛滥以及人才评价、引进中的以“帽”取人倾向。正是有人“戴帽子”，才有人“抢帽子”。如果不改变“戴帽子”以及“帽”取人的问题，即便取消“长江学者奖励计划”，马上也会有其他人才称号代之，治标不治本。从教育部的答复来看，教育部显然读到也读懂了建议背后的真问题，并且提出了改进措施。

设立“长江学者奖励计划”的初衷在于解决当时大学教授、科技人员薪酬偏低的问题，是为了给优秀学者提高待遇。各级政府、各高校、科研院所陆续出台各级各类人才支持计划，又造成了人才“帽子”泛滥的问题。据不完全统计，我国国家层面和省层面分别有人才计划84个和639个，市层面人才计划更是多不胜数，各类人才计划名目繁多、杂乱无序，“帽子”满天飞。

人才计划本身的初衷是好的，在于吸引人才、改善学者待遇、鼓励科研创新。但绝大部分人才计划都与薪酬待遇、科研经费，甚至住房、家属工作安排、行政级别待遇等挂钩，且在学科设置、重点学科评选、科研启动经费中，“帽子”学者多寡关系重大，“帽子”几乎等同于票子、位子，意味着权力和资源，加剧了赢者通吃的局面。于是，一些人动摇了学术追求，为了争夺“帽子”费尽心思，难以安心科研。甚至有人形容一些学者“永远都是在得到‘帽子’和得到下一顶‘帽子’的途中”。

同时，高校则把“帽子”作为人才引进的标准和成绩，“重名轻实”，争抢帽子，造成了人才的恶性竞争和有序流动。而高校选择的背后，又是把拥有多少“帽子”学者作为评价高校实力的依据。此外，高校重金挖挖“帽子”，其实也是在通过“帽子”学者，争夺在学科设置、重点学科评选、科研经费等方面的优势。于是，人才计划慢慢与其初衷背道而驰，不仅无助于鼓励科研创新，反而扭曲了人才成长环境，破坏了学术生态。

改变人才“帽子”泛滥及其引发的人才无序流动问题，首先须从“戴帽子”入手。清理整顿各类人才称号，该取消的就取消，并统筹设立人才称号，能不设就尽量不设，严格各类人才计划的数量，改变“帽子”满天飞的乱象。其次是让人才“帽子”与位子、票子脱钩，避免“帽子”与高额奖金和相关待遇相关联，在学科设置、重点学科评选、科研启动经费、个人升迁以及学术成果评价等方面也该破除以“帽”取人的倾向，让人才称号更多回归为反映科研成果和学术能力的荣誉称号。

杨三喜

也是「体检」

如今，很多企业都采用了智能客服，但由于技术发展水平和有限和管理不善等原因，智能客服常常不能顺利解决用户的问题。很多时候，智能客服还给人留下了“兜圈子”“冷冰冰”的印象。《中国青年报》的调查显示，91.9%的受访者使用过智能客服，57.9%的受访者直言智能客服会理解不了顾客提出的问题，答非所问，49.3%的受访者认为智能客服会用固定的话术应付人，解决了实际问题。

说是智能客服，却一点也不智能。“当我输入了很长一段话描述问题，智能客服马上只回复一句‘不好意思’”“纵使隔着屏幕，我们也能感受到网友那满满的气愤和绝望。现实中许多智能客服的用户体验堪称灾难，东拉西扯解决不了实际问题不说，更是严重耽误了消费者的时间、浪费了消费者的感情。

现阶段，大多数智能客服，根本担不起“智能”二字。与其说是一种成熟的技术工具，不若理解为是炒作的营销噱头。所谓智能客服，其内核其实很简单、很原始。从本质上说，这就是一套数据集、词库、触发以及列表检索系统。具体而言，就是将常见的客户提问加以汇编，并提前准备好“答案”，并在具体对话框下通过关键词触发预设信息的分配派发——这能算是智能吗？

57.9%的受访者表示，智能客服理解不了顾客提出的问题，答非所问，这一点都不奇怪。首先，许多智能客服后台的数据库还不够大，触发字还不够多，“触发机制”还不够灵敏；再者说，市面上绝大多数智能客服系统，都没有更高层级的语义识别、启发式算法以及模糊逻辑的技术支撑……这两大因素直接导致了智能客服适用场景极其有限，所能发挥的作用微乎其微。消费者被智能客服搞到崩溃，也只能是大概率事件。

据《北京青年报》报道，宁夏是一名应届毕业生，写求职简历当然少不了证件照，但她觉得真实的证件照不太好看，于是跟风拍了“最美证件照”。但拿到照片后，宁夏觉得每个人都长得差不多，有点茫然。不只宁夏有此疑虑，一些用人单位也深有感触：一沓沓的简历看完后，没有区分度的头像真的是“看谁像谁”。

观察近年来一些机动车“礼让斑马线”蔚然成风的城市，不难发现，文明素质的养成背后，不仅是包容和理解，更需要引导和监管。一方面，全社会对宣传文明交通的积极参与，让交通法治精神日益深入人心、规则意识日渐觉醒；另一方面，相关部门也要严格执法，加强巡逻、监控抓拍等措施的利用，并主动向社会曝光典型违法、事故案例，让广大驾驶人不敢心存侥幸。让法治精神、规则意识在越来越多人心里生根、形成共识，“礼让行人”将成为一种文明习惯。

熊志

让人崩溃的智能客服称得上智能吗

别、启发式算法以及模糊逻辑的技术支撑……这两大因素直接导致了智能客服适用场景极其有限，所能发挥的作用微乎其微。消费者被智能客服搞到崩溃，也只能是大概率事件。

据《北京青年报》报道，宁夏是一名应届毕业生，写求职简历当然少不了证件照，但她觉得真实的证件照不太好看，于是跟风拍了“最美证件照”。但拿到照片后，宁夏觉得每个人都长得差不多，有点茫然。不只宁夏有此疑虑，一些用人单位也深有感触：一沓沓的简历看完后，没有区分度的头像真的是“看谁像谁”。

观察近年来一些机动车“礼让斑马线”蔚然成风的城市，不难发现，文明素质的养成背后，不仅是包容和理解，更需要引导和监管。一方面，全社会对宣传文明交通的积极参与，让交通法治精神日益深入人心、规则意识日渐觉醒；另一方面，相关部门也要严格执法，加强巡逻、监控抓拍等措施的利用，并主动向社会曝光典型违法、事故案例，让广大驾驶人不敢心存侥幸。让法治精神、规则意识在越来越多人心里生根、形成共识，“礼让行人”将成为一种文明习惯。

熊志

据《北京青年报》报道，宁夏是一名应届毕业生，写求职简历当然少不了证件照，但她觉得真实的证件照不太好看，于是跟风拍了“最美证件照”。但拿到照片后，宁夏觉得每个人都长得差不多，有点茫然。不只宁夏有此疑虑，一些用人单位也深有感触：一沓沓的简历看完后，没有区分度的头像真的是“看谁像谁”。

观察近年来一些机动车“礼让斑马线”蔚然成风的城市，不难发现，文明素质的养成背后，不仅是包容和理解，更需要引导和监管。一方面，全社会对宣传文明交通的积极参与，让交通法治精神日益深入人心、规则意识日渐觉醒；另一方面，相关部门也要严格执法，加强巡逻、监控抓拍等措施的利用，并主动向社会曝光典型违法、事故案例，让广大驾驶人不敢心存侥幸。让法治精神、规则意识在越来越多人心里生根、形成共识，“礼让行人”将成为一种文明习惯。

熊志

使“礼让斑马线”蔚然成风

日前，一条“萌娃当街踹车”的视频得到网友纷纷点赞。视频中，一辆白色轿车将斑马线上正常行走的母子撞倒，小男孩爬起来之后，第一时间拥抱身旁的妈妈，又生气地走到轿车面前，对着车头踢了一脚。小男孩这一脚踢中了人们的泪点，却不知道不能踢那些横冲直撞司机的文明交通意识。

有的司机以不礼让行人只是“不拘小节”，却没意识到其实已经违反了法律规定。道路交通安全法明文规定：“机动车行经人行横道时，应当减速行驶；遇行人正在通过人行横道，应当停车让行。机动车行经没有交通信号的道路时，遇行人横过道路，应当避让。”

有的司机以不礼让行人只是小事一桩，殊不知背后关乎性命安危。据统计，今年前10个月，未按规定让行、违法超车、违法会车、违法停车等10类破坏交通规则的不文明驾驶行为共造成9656人死亡、58675人受伤。其中，仅“未按规定让行”一项就造成4661人死亡、27015人受伤，占到了近半数。

参与道路交通的每一个人、每一辆车，都对道路交通安全产生巨大影响。据权威部门统计，人的因素在道路交通事故成因中占比超过90%。当前，酒驾醉驾、“三超一疲劳”、闯红灯等严重交通违法行为的危害已普遍为人所知，但一些不文明驾驶行为的危险性，尚未引起人们足够重视。

遵守交通规则深层含义，就是尊重他人路权。路权是为了解决交通参与者在使用道路时可能产生的冲突，基于安全保障和道路顺畅的原则而确定的优先使用权。“人车争路”之所以在一些地方依然存在，症结就在于不少人长期以来在潜意识里形成的“以车为尊”的路权观念。即使在越来越强调行人路权优先的今天，依然还有人将机动车“优先通行”视为“理所当然”，这种想当然的路权意识，不仅不尊重他人路权，也埋下了恶性交通事故发生的风险隐患。

观察近年来一些机动车“礼让斑马线”蔚然成风的城市，不难发现，文明素质的养成背后，不仅是包容和理解，更需要引导和监管。一方面，全社会对宣传文明交通的积极参与，让交通法治精神日益深入人心、规则意识日渐觉醒；另一方面，相关部门也要严格执法，加强巡逻、监控抓拍等措施的利用，并主动向社会曝光典型违法、事故案例，让广大驾驶人不敢心存侥幸。让法治精神、规则意识在越来越多人心里生根、形成共识，“礼让行人”将成为一种文明习惯。

熊志

政务微博停更被盗 政务官微该挤水分了

据封面新闻报道，12月9日，一政务微博多次发布“测算、合婚、开财运”的宣传图在网上传播。该微博为政务蓝V，认证为“镇原县委宣传部官方微博”。对此，甘肃镇原县委宣传部回应称，该微博只在2013年开通后用过两年，其后便长期弃置，2016年疑似被盗号，所以发布了许多不当信息。目前这些信息已被删除。

虽然有着蓝V的机构认证，但该政务微博有着浓郁的山寨风，微博名称中拼音和汉字夹杂使用。一个连名字都没认真取的政务微博，最终没能运营起来，被弃置并遭盗号，也就不奇怪了。

该政务微博的“命运”，其实是当下部分政务新媒体的缩影。在前几年微博等社交媒体兴起时，政务微博、政务公号等成为各地区政府部门的标配。有数据显示，到2018年底，全国经认证的政务微博达到17.6万个。

相对于传统官网来说，政务微博的新媒体形式更接地气，信息发布和沟通更高效灵活，成为重要的发声和形象展示渠道。但一些地方在搭建政务新媒体平台时，显然没有对其进行远景规划，低估了运营的难度，以及需要投入的精力，结果导致很多政务微博、公号闲置荒废。

根据人民网舆情中心的数据，去年一季度政务微博僵尸账号就多达61396个。这些政务新媒体闲置也就罢了，还往往因为疏于管理被盗号。比如之前就有报道提到，“广西贺州市黄田镇人民政府官方微博”被盗号后，用来发布卖鞋广告。无视实际需要，一味跟风，把开通政务新媒体当作政绩来应付上级考核，只管开通，不管后续运营，也是形式主义的一种。

而且，这种形式主义还不止体现在僵尸号上，比如政务新媒体发布雷人雷语，甚至借题发挥回怼网友，或者发布道里内容等，类似事件在媒体有过多次报道。运营政务新媒体过程中的种种乱象，说到底还是不上心的结果，如此形式主义，严重损害了政府形象。

其实放眼来看，在政务新媒体领域，基层机构政务号运营成功的案例比比皆是。这种成功的背后需要投入大量精力，但同时更重要的是，真正契合民众对政务新媒体的诉求，有针对性地发布内容，采用更接地气的方式和民众沟通互动。把政务新媒体当应付差事，每天像打卡一样更新，如此僵化的思路当然做不起来，离闲置荒废注定不会太远。

随着短视频的兴起，现在不少地方机构将新媒体重心，从微博、公号转向短视频。可以预见的是，在短视频等新媒体形式降温之后，接下来像“镇原县委宣传部官方微博”那样被闲置的政务僵尸账号，还会越来越多。显然，对这些逐渐沦为形式的政务新媒体，有必要系统地挤挤水分了。

政务新媒体是政府机构的门面，代表着官方形象，因为疏于管理出现被盗等问题，自然有损政府公信力和官方形象。所以，要提醒的是，不管未来的媒介形势如何变化，开通政务新媒体的目的都是为了服务民众，为了开通而开通，搞形式主义，只会给自己徒增烦恼。

熊志

人才“帽子”泛滥现象亟待改变

据报道，日前，针对全国政协提案提出的取消“长江学者奖励计划”等建议，教育部已正式予以答复。教育部肯定了“长江学者奖励计划”实施的积极意义，并表示将通过完善“长江学者”退出机制，明确退出情形和退出程序，严格人才称号的使用管理，淡化“帽子”的概念，引导人才称号回归学术性、荣誉性本质，以缓解人才的无序流动问题。

实际上，之所以有政协提案建议取消“长江学者奖励计划”，一个原因在于高校间抢挖“帽子”人才所导致的人才无序流动。而这背后更深层次的原因则是，包括“长江学者”在内的一系列人才奖励计划所引发的“帽子”泛滥以及人才评价、引进中的以“帽”取人倾向。正是有人“戴帽子”，才有人“抢帽子”。如果不改变“戴帽子”以及“帽”取人的问题，即便取消“长江学者奖励计划”，马上也会有其他人才称号代之，治标不治本。从教育部的答复来看，教育部显然读到也读懂了建议背后的真问题，并且提出了改进措施。

设立“长江学者奖励计划”的初衷在于解决当时大学教授、科技人员薪酬偏低的问题，是为了给优秀学者提高待遇。各级政府、各高校、科研院所陆续出台各级各类人才支持计划，又造成了人才“帽子”泛滥的问题。据不完全统计，我国国家层面和省层面分别有人才计划84个和639个，市层面人才计划更是多不胜数，各类人才计划名目繁多、杂乱无序，“帽子”满天飞。

人才计划本身的初衷是好的，在于吸引人才、改善学者待遇、鼓励科研创新。但绝大部分人才计划都与薪酬待遇、科研经费，甚至住房、家属工作安排、行政级别待遇等挂钩，且在学科设置、重点学科评选、科研启动经费中，“帽子”学者多寡关系重大，“帽子”几乎等同于票子、位子，意味着权力和资源，加剧了赢者通吃的局面。于是，一些人动摇了学术追求，为了争夺“帽子”费尽心思，难以安心科研。甚至有人形容一些学者“永远都是在得到‘帽子’和得到下一顶‘帽子’的途中”。

同时，高校则把“帽子”作为人才引进的标准和成绩，“重名轻实”，争抢帽子，造成了人才的恶性竞争和有序流动。而高校选择的背后，又是把拥有多少“帽子”学者作为评价高校实力的依据。此外，高校重金挖挖“帽子”，其实也是在通过“帽子”学者，争夺在学科设置、重点学科评选、科研经费等方面的优势。于是，人才计划慢慢与其初衷背道而驰，不仅无助于鼓励科研创新，反而扭曲了人才成长环境，破坏了学术生态。

改变人才“帽子”泛滥及其引发的人才无序流动问题，首先须从“戴帽子”入手。清理整顿各类人才称号，该取消的就取消，并统筹设立人才称号，能不设就尽量不设，严格各类人才计划的数量，改变“帽子”满天飞的乱象。其次是让人才“帽子”与位子、票子脱钩，避免“帽子”与高额奖金和相关待遇相关联，在学科设置、重点学科评选、科研启动经费、个人升迁以及学术成果评价等方面也该破除以“帽”取人的倾向，让人才称号更多回归为反映科研成果和学术能力的荣誉称号。

杨三喜

私用救护车拉货 暴露管理的疏忽懈怠

据央视新闻报道，近日，有人爆料称目击到一辆沪牌救护车闪着警示灯在浦东机场接机，几个衣着时尚的年轻人将大包小包的免税品袋子塞进救护车，司机和乘客装车时均神态自若。视频经各社交平台广泛传播后，“上海机场”官方微博火速回复，证实该救护车系浦东机场所属，为当班员工私自违规使用，机场方面表示将按规定对当事人作出严肃处理。

救护车装载量大，且享有优先路权，“在确保道路交通安全的前提下，不受行驶路线、行驶方向、行驶速度和交通信号灯的约束”。想来，享受这种“特殊接机服务”的人也正是看中了这样的优势。而一群人有条不紊地搬运、装满了一车免税品，也很难让人相信是“临时起意”的偶然之举。

简历照片「撞脸」

据《北京青年报》报道，宁夏是一名应届毕业生，写求职简历当然少不了证件照，但她觉得真实的证件照不太好看，于是跟风拍了“最美证件照”。但拿到照片后，宁夏觉得每个人都长得差不多，有点茫然。不只宁夏有此疑虑，一些用人单位也深有感触：一沓沓的简历看完后，没有区分度的头像真的是“看谁像谁”。

观察近年来一些机动车“礼让斑马线”蔚然成风的城市，不难发现，文明素质的养成背后，不仅是包容和理解，更需要引导和监管。一方面，全社会对宣传文明交通的积极参与，让交通法治精神日益深入人心、规则意识日渐觉醒；另一方面，相关部门也要严格执法，加强巡逻、监控抓拍等措施的利用，并主动向社会曝光典型违法、事故案例，让广大驾驶人不敢心存侥幸。让法治精神、规则意识在越来越多人心里生根、形成共识，“礼让行人”将成为一种文明习惯。

熊志

“职业索赔”牟利之门该关闭了

但是，如果“啄木鸟”不提出，只“啄”树，就不是大家乐意看到的现象了。近年来，特别是电商普及后，职业打假的负面效应进一步显现，并产生了新变种。在“打假”的旗号下，一些职业打假人从知假买假演变为知假造假，通过恶意投诉、敲诈勒索牟利，甚至涉嫌违法犯罪。因成本低、获益高，这些“职业索赔”团队在网上兴风作浪，也让商家苦不堪言。

除利用网店价格漏洞或产品瑕疵集体下单向平台投诉并索赔外，一些团队还通过P图出具假货鉴定、在包装上喷涂虚假生产日期等造假手段，要挟卖家，收取“保护费”。这些牟利性“职业索赔”还会像病毒一样传播，师傅带徒弟，包教又包会。凡此种种，已走向了消费者权益保护的反面。

前不久，2019互联网法律大会在杭州举行，大会发布的《恶意索赔行业观察报告》指出，“职业索赔”往往借打假之名，行敲诈勒索之实，并且正呈现出团伙化、年轻化、产业化等趋势。《报告》认为，职业索赔已经影响到商家、平台、监管部门、司法部门等多方面，破坏了营商环境，侵占了消费者正当维权的司法资源，应依法严厉打击。

媒体的调查再次印证了“职业索赔”的泛滥和危害。其实，有关问题已引起相关部门重视。今年5月，中共中央、国务院发布《关于深化改革加强食品安全工作的意见》，提出“对恶意举报非法牟利的行为，要依法严厉打击”；8月，国务院办公厅发布《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》，要求切实保护平台经济参与者合法权益，打击以“打假”为名的敲诈勒索行为；9月，国务院发布《关于加强和规范事中事后监管的

指导意见》，要求“依法规范牟利性‘打假’和索赔行为”……从司法实践看，某些“职业索赔”人已被法院列入黑恶势力范畴。

令人期待的是，近日国家市场监督管理总局发布《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，明确规定“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议”而发起的投诉，市场监督管理部门不予受理。该办法自明年1月1日起施行，这也意味着，“职业索赔”牟利之门，或许下个月起就将关闭。

在监管执法部门和司法机关依法严惩“职业索赔”的同时，受到不法伤害的商家也要勇于拿起法律武器，敢于对“职业索赔”坚决说“不”。唯有如此，才能让“职业索赔”者在双重围剿的高压威压下，不再敢越雷池。

陈广江

也是「体检」

如今，很多企业都采用了智能客服，但由于技术发展水平和有限和管理不善等原因，智能客服常常不能顺利解决用户的问题。很多时候，智能客服还给人留下了“兜圈子”“冷冰冰”的印象。《中国青年报》的调查显示，91.9%的受访者使用过智能客服，57.9%的受访者直言智能客服会理解不了顾客提出的问题，答非所问，49.3%的受访者认为智能客服会用固定的话术应付人，解决了实际问题。

说是智能客服，却一点也不智能。“当我输入了很长一段话描述问题，智能客服马上只回复一句‘不好意思’”“纵使隔着屏幕，我们也能感受到网友那满满的气愤和绝望。现实中许多智能客服的用户体验堪称灾难，东拉西扯解决不了实际问题不说，更是严重耽误了消费者的时间、浪费了消费者的感情。

现阶段，大多数智能客服，根本担不起“智能”二字。与其说是一种成熟的技术工具，不若理解为是炒作的营销噱头。所谓智能客服，其内核其实很简单、很原始。从本质上说，这就是一套数据集、词库、触发以及列表检索系统。具体而言，就是将常见的客户提问加以汇编，并提前准备好“答案”，并在具体对话框下通过关键词触发预设信息的分配派发——这能算是智能吗？

57.9%的受访者表示，智能客服理解不了顾客提出的问题，答非所问，这一点都不奇怪。首先，许多智能客服后台的数据库还不够大，触发字还不够多，“触发机制”还不够灵敏；再者说，市面上绝大多数智能客服系统，都没有更高层级的语义识别、启发式算法以及模糊逻辑的技术支撑……这两大因素直接导致了智能客服适用场景极其有限，所能发挥的作用微乎其微。消费者被智能客服搞到崩溃，也只能是大概率事件。

据《北京青年报》报道，宁夏是一名应届毕业生，写求职简历当然少不了证件照，但她觉得真实的证件照不太好看，于是跟风拍了“最美证件照”。但拿到照片后，宁夏觉得每个人都长得差不多，有点茫然。不只宁夏有此疑虑，一些用人单位也深有感触：一沓沓的简历看完后，没有区分度的头像真的是“看谁像谁”。

观察近年来一些机动车“礼让斑马线”蔚然成风的城市，不难发现，文明素质的养成背后，不仅是包容和理解，更需要引导和监管。一方面，全社会对宣传文明交通的积极参与，让交通法治精神日益深入人心、规则意识日渐觉醒；另一方面，相关部门也要严格执法，加强巡逻、监控抓拍等措施的利用，并主动向社会曝光典型违法、事故案例，让广大驾驶人不敢心存侥幸。让法治精神、规则意识在越来越多人心里生根、形成共识，“礼让行人”将成为一种文明习惯。

熊志

让人崩溃的智能客服称得上智能吗

别、启发式算法以及模糊逻辑的技术支撑……这两大因素直接导致了智能客服适用场景极其有限，所能发挥的作用微乎其微。消费者被智能客服搞到崩溃，也只能是大概率事件。

熊志

使“礼让斑马线”蔚然成风

日前，一条“萌娃当街踹车”的视频得到网友纷纷点赞。视频中，一辆白色轿车将斑马线上正常行走的母子撞倒，小男孩爬起来之后，第一时间拥抱身旁的妈妈，又生气地走到轿车面前，对着车头踢了一脚。小男孩这一脚踢中了人们的泪点，却不知道不能踢那些横冲直撞司机的文明交通意识。

有的司机以不礼让行人只是“不拘小节”，却没意识到其实已经违反了法律规定。道路交通安全法明文规定：“机动车行经人行横道时，应当减速行驶；遇行人正在通过人行横道，应当停车让行。机动车行经没有交通信号的道路时，遇行人横过道路，应当避让。”

有的司机以不礼让行人只是小事一桩，殊不知背后关乎性命安危。据统计，今年前10个月，未按规定让行、违法超车、违法会车、违法停车等10类破坏交通规则的不文明驾驶行为共造成9656人死亡、58675人受伤。其中，仅“未按规定让行”一项就造成4661人死亡、27015人受伤，占到了近半数。

参与道路交通的每一个人、每一辆车，都对道路交通安全产生巨大影响。据权威部门统计，人的因素在道路交通事故成因中占比超过90%。当前，酒驾醉驾、“三超一疲劳”、闯红灯等严重交通违法行为的危害已普遍为人所知，但一些不文明驾驶行为的危险性，尚未引起人们足够重视。

遵守交通规则深层含义，就是尊重他人路权。路权是为了解决交通参与者在使用道路时可能产生的冲突，基于安全保障和道路顺畅的原则而确定的优先使用权。“人车争路”之所以在一些地方依然存在，症结就在于不少人长期以来在潜意识里形成的“以车为尊”的路权观念。即使在越来越强调行人路权优先的今天，依然还有人将机动车“优先通行”视为“理所当然”，这种想当然的路权意识，不仅不尊重他人路权，也埋下了恶性交通事故发生的风险隐患。

观察近年来一些机动车“礼让斑马线”蔚然成风的城市，不难发现，文明素质的养成背后，不仅是包容和理解，更需要引导和监管。一方面，全社会对宣传文明交通的积极参与，让交通法治精神日益深入人心、规则意识日渐觉醒；另一方面，相关部门也要严格执法，加强巡逻、监控抓拍等措施的利用，并主动向社会曝光典型违法、事故案例，让广大驾驶人不敢心存侥幸。让法治精神、规则意识在越来越多人心里生根、形成共识，“礼让行人”将成为一种文明习惯。

熊志

职业索赔 牟利之门该关闭了

但是，如果“啄木鸟”不提出，只“啄”树，就不是大家乐意看到的现象了。近年来，特别是电商普及后，职业打假的负面效应进一步显现，并产生了新变种。在“打假”的旗号下，一些职业打假人从知假买假演变为知假造假，通过恶意投诉、敲诈勒索牟利，甚至涉嫌违法犯罪。因成本低、获益高，这些“职业索赔”团队在网上兴风作浪，也让商家苦不堪言。

熊志

也是「体检」

如今，很多企业都采用了智能客服，但由于技术发展水平和有限和管理不善等原因，智能客服常常不能顺利解决用户的问题。很多时候，智能客服还给人留下了“兜圈子”“冷冰冰”的印象。《中国青年报》的调查显示，91.9%的受访者使用过智能客服，57.9%的受访者直言智能客服会理解不了顾客提出的问题，答非所问，49.3%的受访者认为智能客服会用固定的话术应付人，解决了实际问题。

说是智能客服，却一点也不智能。“当我输入了很长一段话描述问题，智能客服马上只回复一句‘不好意思’”“纵使隔着屏幕，我们也能感受到网友那满满的气愤和绝望。现实中许多智能客服的用户体验堪称灾难，东拉西扯解决不了实际问题不说，更是严重耽误了消费者的时间、浪费了消费者的感情。

现阶段，大多数智能客服，根本担不起“智能”二字。与其说是一种成熟的技术工具，不若理解为是炒作的营销噱头。所谓智能客服，其内核其实很简单、很原始。从本质上说，这就是一套数据集、词库、触发以及列表检索系统。具体而言，就是将常见的客户提问加以汇编，并提前准备好“答案”，并在具体对话框下通过关键词触发预设信息的分配派发——这能算是智能吗？

57.9%的受访者表示，智能客服理解不了顾客提出的问题，答非所问，这一点都不奇怪。首先，许多智能客服后台的数据库还不够大，触发字还不够多，“触发机制”还不够灵敏；再者说，市面上绝大多数智能客服系统，都没有更高层级的语义识别、启发式算法以及模糊逻辑的技术支撑……这两大因素直接导致了智能客服适用场景极其有限，所能发挥的作用微乎其微。消费者被智能客服搞到崩溃，也只能是大概率事件。

据《北京青年报》报道，宁夏是一名应届毕业生，写求职简历当然少不了证件照，但她觉得真实的证件照不太好看，于是跟风拍了“最美证件照”。但拿到照片后，宁夏觉得每个人都长得差不多，有点茫然。不只宁夏有此疑虑，一些用人单位也深有感触：一沓沓的简历看完后，没有区分度的头像真的是“看谁像谁”。

观察近年来一些机动车“礼让斑马线”蔚然成风的城市，不难发现，文明素质的养成背后，不仅是包容和理解，更需要引导和监管。一方面，全社会对宣传文明交通的积极参与，让交通法治精神日益深入人心、规则意识日渐觉醒；另一方面，相关部门也要严格执法，加强巡逻、监控抓拍等措施的利用，并主动向社会曝光典型违法、事故案例，让广大驾驶人不敢心存侥幸。让法治精神、规则意识在越来越多人心里生根、形成共识，“礼让行人”将成为一种文明习惯。

熊志

让人崩溃的智能客服称得上智能吗

别、启发式算法以及模糊逻辑的技术支撑……这两大因素直接导致了智能客服适用场景极其有限，所能发挥的作用微乎其微。消费者被智能客服搞到崩溃，也只能是大概率事件。

熊志

熊志