

传统出租车安全整改也当见贤思齐

■ 邓海建 媒体人

近日,南方都市报发起“女性乘车遇害,出租车是否有必要像网约车那样整改?”的调查,共有8211网友参与讨论,其中7924名网友表示出租车行业有必要进行安全整改,占比高达96.5%。此外,还有不少网友吐槽出租车拒载、不打表、服务态度差、投诉无门等情况,在安全整改方面应该与网约车一视同仁。(3月24日南方都市报)

传统出租车和互联网专车哪一个更安全?这个问题的答案,还真的没法跟着感觉走。3月21日,有网友在微博披露消息称,15日凌晨,广州某单位一名女员工在珠江新城某酒吧乘坐网约车离开后不幸遇害。随后,警方通报称,凶手并非网约车司机,而是一名出租车司机。

零星的个案当然不能替代面上的现状。这些年,网约车遇害的事儿不少,扮演“背锅侠”的机会也很多。舆情汹涌、流言成虎,传

出入境证件“全国通办”互联网功不可没

■ 默城 媒体人

据媒体报道,近日,国家移民管理局宣布出入境证件“全国通办”新政:从下月起,内地居民可通过移民局网站、APP及支付宝等第三方平台预约护照、往来港澳通行证、往来台湾通行证的申领、更换、签注等服务,并选择在全国任一出入境证件受理点办理。(3月26日 新京报)

以支付宝为例,4月1日起居民在支付宝内搜索“移民局”,直接进入国家移民管理局官方小程序,通过“刷脸”实名认证后即可一键办事,在线预约“往来港澳台旅游签注办理”“证件进度查询”“证件信息查询”“出入境记录查询”“签注剩余次数查询”“办证机构查询”“办事指南查询”等八大服务,然后就就近前往线下出入境受理点办理。

这样的“全国通办”,意味着“回户籍地办出入境证件”的情况真正成为历史,办理出入境证件不受户籍地、居住地等条件限制,也走进了现实。

更值得一提的是,所谓的“全国通办”,内地居民不仅可在全国任一出入境管理窗口申请办理出入境证件,还可以线上办理,也就是说,实现了互联网化的转变。

从回户籍地办理到全国通办,这是一个巨大的进步,而全国通办中又实现了互联网服务,这便是进步中的进步。前者,让空间层面的“跑腿”大大缩减,据估算,仅交通费一项,第一年度即可节省200亿元以上,既提供了相对便利,又十分实惠省钱。而后者,则是让空间层面的“跑腿”有机会完全归零,如此,无论便利还是实惠,都会达到新的现实高度。

新政实施后,无论是在移民局网站,还是支付宝平台,都可以提供24小时网上服务,真正实现“让数据多跑路,让群众少跑腿”,这也是“最多跑一次”在出入境证件层面的现实落地。

相关部门能积极发挥主观能动性,借着互联网的东风,放大办证的便利与服务,让民众因为办证跑断腿的现象得以终止,这确实值得肯定。

所谓的便利与省钱,不仅是针对个体的,也是针对企业的。正如有媒体所言,有关公司企业外地员工出国出境不再需要回户籍地办理出入境证件,有利于减少因员工请假停工减产带来的损失,提高因商务活动办理出国出境证件的效率,有效节约经营管理成本,提升企业竞争力,为企业的发展创造更加优质的营商环境。

当然,无论针对谁,其最终所体现出来的还是对民众生活的改变。便利与省钱加持,个体更加方便,企业也能拥有更多发展空间,带来的就是越来越舒适和美好的生活,我们的社会也随之变得更加便捷高效,浓烈了幸福感,这便是出入境证件“全国通办”背后所显现的社会意义。

而在这一过程中,互联网和相关企业平台,功不可没。以支付宝为例,据报道,支付宝的数字中国服务,水电煤缴费10年没赚过一分钱,但是相关团队在公司内部却被高度肯定,网商银行在银行领域虽是利润最少的,却是服务小微企业最多的,这些对全社会来说是有价值有意义的事情。

我们能从中看到满满的正能量,还有沉甸甸的社会责任。不能否认,以支付宝为代表的互联网企业,实实在在地改变着我们的生活,甚至改变中国,让生活更美好,让人民更幸福,这一点大街小巷的移动支付二维码就是最好的例证。

这样的企业越多越好,因为其切实关系着我们的美好生活和社会的进步。

统出租车与网约车似乎在市场、舆情待遇上有水火之别。明明是传统出租车犯的事儿,也很可能被“传闻”给网约车,个案背后,显现出舆论生态的诡滴。

2018年最高司法大数据研究院《网络约车与传统出租车服务过程中犯罪情况》专题报告指出,2017年全年,网约车司机在提供服务过程中实施犯罪的案件量不足20件,每万人案发率为0.048,传统出租车司机在服务过程中实施犯罪的案件数为170余件,万人案发率为0.627。传统出租车司机犯罪案件数量是网约车司机的9.7倍,万人发案率是后者的13倍。可见在安全这件事上,不是说传统出租车天生就是“安全港”。

眼下,超九成网友认为“传统出租车行业要进行安全整改”,更有网友直言:“且不论出租车和网约车的价格差异,光是服务态度,出租车就让人敬而远之了。”这是两个相悖的现实:一是传统出租车“好评”寥寥,似乎负面新闻却不多。最近,艾媒咨询发布了

且慢为重口味的“五毛辣条”洗白白

■ 海建 媒体人

在今年的3·15晚会播出之后,辣条又再一次被推上了风口浪尖,其在人们心中的形象再度坍塌。与此同时,辣条行业也迎来了最为严格的监管措施,多地监管部门对学校周边的辣条开展了专项整治。事实上,近年来,在卫龙的营销下,辣条颇有成为“网红食品”的潜质,不过,问题与质疑也从未未见少。(3月28日证券日报)

五毛辣条被无情曝光,网红光环下的“高端怀旧辣条”有豁免权吗?这个问题,恐怕不能听从辣条协会胡吹海侃。有一点是肯定的,基于基本的健康素养来判断,高盐、高糖、高热量、有刺激口味的食品就是垃圾食品。如果辣条完美契合以上特征,不管是正规企业生产的、抑或是小作坊加工的,恐怕都不好意思给自己贴上“健康食品”的标签。

前几日,在今年3·15晚会曝光辣条黑作坊后,不少食品领域专家学者齐聚湖南平江,上演了大咖云集的“辣条科普大讲堂”。据称,目前平江共有辣条生产企业116家,

《2018-2019年中国打车出行专题监测报告》,报告对不同打车方式的用户体验、舆论环境进行了对比。结论就一个:网约车体验好但负面新闻更多,新事物良性发展需理性舆论环境。二是网约车尽管不断迭代升级,比如“截至今年3月,已有1.38亿滴滴出行用户添加紧急联络人”,但是加码的监管似乎并未放松尺度。比如在今年全国两会的小组讨论中,人大代表马化腾就直言,过去网约车出事导致十部委入驻,现在还没有完全解决。“对于新生事物遇到的一些问题,要想法解决,但是切忌一刀切。”

车在路上,风险难免。不管是哪种车,道路千万条,安全第一条。不过,如果将个案铺陈为现象,再借着所谓的现象倒逼制度设计,公共利益就容易出现問題。广州出租车出事儿,当然不是说天下的出租车就不安全;同理可证的是,网约车上的极端案例,恐怕也当在有限理性的探讨范围之内考量。再说句题外话,北京6.6万台出租车2018年补

安排就业10万人,拉动相关消费150多亿元,成为当地支柱产业。专家的意思就两个:一是要为辣条产品鸣冤,高科技营养辣条是无辜的;二是为辣条产业撑腰,这似乎也是事关国计民生的行当。

话虽然很有道理,但公众还是想问两个问题:第一,如果辣条都进化到又营养又高科技去了,那我们警惕的“辣条”吗?第二,正规企业的辣条是否合规是一回事、是否健康营养是另一回事,这两者并不构成直接的因果关系。换句话说,随着健康需求的提升,合规的辣条可能迟早也是要被淘汰出局的“垃圾食品”。

没有什么比孩子的食品安全更叫人揪心的了。在放心奶都要“陪餐制”呵护的今天,在教育部、市场监管总局和卫生健康委联合印发《学校食品安全与营养健康管理规定》的当下,舆论对辣条安全稍微谨慎一些,显然也算不得是杯弓蛇影。

形而下地说,作为行业龙头企业的卫龙,在辣条问题上不也屡上“黑榜”?比如去年9月,湖北省食品药品监督管理局公布食

贴预算8.7亿,全国出租车共计140万台,公共财政的补贴也算天文数字。没人非要把传统出租车妖魔化,但是在公共出行的路上,起码是该一碗水端平的。

黑车的症结、打车的难题,皆指向传统出租车的变革与改良。只是,就算堵死了网约车的生路,这些问题也不会自动沉入时光的海洋。对于公众来说,无论是哪家公司掌权,不管是哪个平台唱戏,只要能满足市民美好出行的期盼,就当在平等政策与公平资源上彰显公共治理的现代化取向。

广州出租车事件是个警醒,既提醒传统出租车安全整改没有“豁免权”,亦提醒网约车进化之路不该千难万难。2019年政府工作报告说:“让更多青年凭借一技之长实现人生价值,让三百六十行人才荟萃、繁星璀璨。”送外卖的也好,开网约车的也罢,有路可走、无锅可背,这才是平凡却出彩的生活。这个春天,审慎包容的公共政策,该给网约车等新经济业态再吹点暖风了。

品安全监督抽检信息公告,其中卫龙、小鹏食品等调味面制品的多款产品被判定为不合格产品。从成分来看,这些产品大多是被检验出了山梨酸及其钾盐以及脱氢乙酸及其钠盐,而标准要求是“不得使用”。另据《证券日报》记者查阅卫龙小面筋产品配料表发现,改款产品中添加了16种食品添加剂。合法添加剂当然无可原罪,但对以孩子为目标消费人群的辣条来说,这种“添加剂聚会”的操作大法,果真谈得上健康营养?

市场熙攘,利来利往。这两年,辣条的“600亿规模”市场蛋糕仍在吸引新玩家不断入局;不过,更多人对辣条的安全性与健康性仍持怀疑态度,部分省份在学校周边更是直接下达辣条“禁售令”。

根据国家食品安全风险评估中心2018年12月的消息,食品安全国家标准审评委员会第十四次主任会议通过了《辣条》食品产品标准,并有望在今年上半年出台。只是,在国标尚未出台之前、在监管尚未成熟之际,重口味的“五毛辣条”恐怕不宜急吼吼洗白白吧?

养生神话：一针六万活百岁

戏画闲言

■ 吴之如 文/画

《浙江之声》报道,近日,义乌市市场监管局接到举报,当地合生堂中医养生馆向老年人高价销售各类保健品,甚至忽悠老年人花6万元“打一针”养生馆的“新产品能活到100岁不生病”。因涉嫌虚假宣传,目前,这家养生馆已被立案调查。

以欺骗推销高价的虚假保健品当作宰客利刀大赚不义之财的各种花招,成为时下市场中悄然流行的欺诈手法,引发众多消费者尤其是老年消费者的极大反感和愤慨。义乌那里一些养生馆向老年人兜售“6万元打一针能活到100岁不生病”神奇保



中欧班列让中国制造朋友圈越来越大

■ 韦波 职员

行驶上万公里,跨越欧亚大陆,历时18天……一列从武汉始发的中欧班列3月初的一个清晨驶抵法国里昂南部的韦尼雪货运站,列车上满载来自中国的运动和户外用品、电子产品以及文化展出用品。(光明网2019年3月25日)

时光如梭,光影如昨。2000多年前的古丝绸之路驼队蹒跚,踏出了中西交易的通道;如今中欧班列驰骋呼啸,吹响了“新丝绸之路”的号角。中欧班列的开通将再现昔日辉煌,加速中欧物资流通,点燃沿线市场活力。

客服“礼貌”话术,实则商业失信

■ 张炳剑 评论员

有些公司,尤其是一些互联网公司为了压缩成本,客服通常都是异地客服或外包客服。由于权限不高、业务能力不强、与甲方公司沟通不及时等原因,这些外包客服多数情况下只能用“礼貌性”话术应对用户,客观上造成了失信。但更为主要的还是一些企业在主观上故意为之。一方面故意夸大自身服务的能力,当消费者投诉上门时,却一再推诿,口头上答应解决,实际上却不理会,也不承认,这一行为无疑是需要重点整治的。

用语礼貌又诚恳,就是不解决投诉的问题。这大概是许多人在拨打一些企业的客服时都会遭遇的问题,尤其是一些互联网企业,类似问题更为严重。据《北京晚报》报道,不少消费者反映,本应是职业规范的“礼貌”客服,现

在却成为互联网消费维权路上的一道“关卡”,互联网客服存在着严重的“忽悠”乱象。

报道中提到一个案例,小电充电宝的一个用户,接了9个“1”也没能接通客服。此后半个多月里,该用户给客服打了20多个电话,最长等待近10分钟,却依旧只听到那句“很抱歉,现在坐席全忙,继续等待请按1,结束请按挂机”。用语“礼貌又诚恳”,但连人都找不到。

该用户的遭遇显然并非孤例,中消协近日公布的消费者投诉数据显示,2018年,售后服务问题位居全国消协组织受理投诉的第一位,互联网服务更在服务大类投诉中排名第三。在消费投诉平台黑猫投诉上,对“客服”的投诉多达8.2万条。而火力主要就集中在客服的类似“礼貌性”忽悠上。

号称“24小时客服”,实际是12个值班客服应付百万订单量;介绍“质量您放心”,实际客服根本没见过实物;又或者表示“重视您的

反馈”,实际商家的态度是“不用理会”。这些做法表面上看是客服的忽悠和怠慢,实际上讲就是商业失信的一种典型表现。消费者自购买了商品或服务那一刻起,就与企业订立了某种诚信契约,消费者花钱购物,企业则必须承诺和保证其产品和服务的质量,其中自然也包括客服的服务。在这个过程中,客服若耍花招,甚至忽悠消费者,显然就是对消费者的失信。

不可否认的是,造成这种失信的原因有主观和客观两种。有些公司,尤其是一些互联网公司为了压缩成本,客服通常都是异地客服或外包客服。由于权限不高、业务能力不强、与甲方公司沟通不及时等原因,这些外包客服多数情况下只能用“礼貌性”话术应对用户,客观上造成了失信。但更为主要的还是一些企业在主观上故意为之。一方面故意夸大自身服务的能力,当消费者投诉上门时,却一再推诿,口头上答应解决,实际上却不理会,

走向人机共融的未来

■ 马菲 评论员

人类与机器人的一大区别在于灵活性。服务业接触对象多变,是对灵活度要求极高的行业,这决定了其接纳机器人员工的高门槛,机器人员工被“开除”也就不足为奇。正是由于类似原因,近年来,各大工业机器人制造商开始推出协作型机器人。

不久前,日本一家主打由机器人员工为顾客服务的酒店,因机器人发生故障太多,不得不将半数机器人员工“开除”。此举颇为引人注目,甚至引发了对“无人化时代”是否到来的讨论。

这家位于日本长崎的酒店2016年曾获吉尼斯世界纪录认证,成为世界上第一家以机器人员工为主的酒店。机器人主要负责帮助顾客办理登记入住、搬运行李、协助调节房间灯光和温度等工作,数量一度多达243个。然而,3年来,酒店不断接到顾客投诉——故障频发和智能化程度太低,导致很多机器人沦为摆设。最终,酒店不得不结束了“无人化”尝试。

目前,制造、运输、零售、服务等各行各业都热衷于寻求自动智能的解决方案。“无人化”不再仅仅是广告噱头,而是必须跟上的发展节奏。与此同时,人类工作可能被机器人取代造成的焦虑感也在不断蔓延。这种焦虑感在制造业领域尤为突出。以“熄灯工厂”带来的冲击最为明显——在日本,发那科公司的机器人生产车间里,高度自动化使整个工厂可以在不开灯照明的情况下运作。

机器人普及之时,人类真的要失业吗?当然不是。以目前机器人最大的应用市场——电子制造业为例,机器人取代了低技术含量的重复性工作,工厂实现了高效率生产。但电子制造业工艺复杂,产品升级换代速度快,自动化生产线上的大部分设备都是针对特定的产品设计的,一旦涉及新产品,之前的设计很可能无法满足需求,从而需要重新设计机器人运转系统,这又要耗费大量成本。实际上,早在1983年,苹果公司联合创始人乔布斯就下令在美国加利福尼亚州建造了一座当时最先进的电脑工厂,90%的流程都是自动化的,但仅仅6年后就关闭了。

人类与机器人的一大区别在于灵活性。服务业接触对象多变,是对灵活度要求极高的行业,这决定了其接纳机器人员工的高门槛,机器人员工被“开除”也就不足为奇。正是由于类似原因,近年来,各大工业机器人制造商开始推出协作型机器人。在传统的自动化工厂中,出于安全考虑,机器人和工作人员一般相互隔离。有了协作机器人,人类和机器人就能近距离协同。人类负责对灵活性和准确度要求较高的工作,机器人承担机械性的重复工作,二者各施所长。未来,随着传感器及感应系统、物联网等技术的创新速度加快,协作机器人将能更好地感知周围环境,与工人的配合也将更加默契,这种人机共融的模式将产生更大的效益。

在人类和机器人合作的过程中,二者都超越了自身的局限性,从而实现更高效工作。二者相互促进,相互成就,而不是谁取代谁的关系。未来的世界,需要人类与机器人更好地合作。

民看到的不只是表面商品,更是经济繁荣发展的宝贵机遇。中欧班列让一些在经济全球化进程“被遗忘的角落”重新做到“餐桌”上一起享受这场盛宴,帮助他们接入全球化的大网,也因此沿途停留的站点不断催生新的物流、工业和商业中心。加强“一带一路”相关国家基础设施的互联互通,能使资源要素流通更加顺畅,利用更加集约,有助于沿线各国产业聚集,经济结构进一步优化。

随着中欧班列带来的成果不断显现,习主席的“一带一路”倡议终将成为全球共享经济互利共赢的主旋律,新时代丝绸之路也将成为中欧贸易的又一典范之作。

也不承认,这一行为无疑是需要重点整治的。

客服的重要性不言而喻,于企业自身来说,它是企业好坏的试金石,于许多消费者来说,它是寻求帮助的第一选择,甚至是联系商家的唯一渠道。若是客服系统出了问题,一味“礼貌”话术,忽悠了事,却不解决问题,不仅侵害到消费者的权益,甚至一定程度上也会影响诚信为本的商业环境的健康发展。

说到底,失信的背后是企业经营的失范,以及对消费者的“傲慢”心态作祟。因此,寄希望于企业自身“净化”,显然是不太可能的。对此,还须来自外部的监督机制。尤其是对于有损消费者权益的问题,更需要外力的倒逼。比如,有关部门是否可以针对客服的“礼貌性”忽悠出台相关指导守则,细化流程,追效结果,对未按规定操作而遭投诉的企业进行处罚。在维护消费者权益的同时,倒逼企业建立完善针对客服工作效能的自查机制、纠错机制。