

# 教育部发文要求严控暑期作业总量

为使广大中小學生度过一个平安快乐的暑假,日前,教育部办公厅印发《关于做好2025年中小学暑期安全工作的通知》(以下简称《通知》),部署做好相关工作。《通知》指出:

各地要充分利用各类新闻媒体特别是网络新媒体,广泛开展安全教育,及时发布安全提示,提醒学生增强安全意识,注意自身安全,严防各类安全事件发生。

要指导学校利用暑假窗口期,全面排查

学校重点场所及重点领域安全隐患,切实做好整改。

要严格落实《教育部办公厅关于开展基础教育规范管理提升年行动的通知》有关要求,坚决遏制节假日上课补课、提前开学、延迟放假等屡禁不止、造成学生学业负担过重的问题。

要利用暑期开展“校园餐”、教辅征订和校服选购专项整治工作“回头看”,对上学期整治工作进行全面梳理、回顾总结,在此基

础上做好新学期工作的谋划部署。

《通知》要求,各地要会同街道(社区)和共青团、妇联、工会等部门,在暑期面向中小学生精心组织各类托管服务,有效解决学生暑期“看护难”问题。要引导家长理性看待、慎重选择各类夏令营、研学、游学和校外培训机构,防止侵害学生合法权益、危害身心健康事件发生。要坚持劳逸结合、综合发展、健康成长原则,严控暑期作业总量,科学规范作业布置,坚决杜绝用手机布置作业、

让学生利用手机完成作业或要求家长检查批改作业等现象,有效减轻学生过重课业负担。

减轻基层负担,避免把超出教师职责范围的工作和责任摊派给学校和教师,不得安排教师开展巡河护林、上街执勤、交通协管等工作,避免出现签订责任书、“一刀切”、频繁打卡等形式主义做法加重教师负担,确保广大师生度过一个平安、健康、快乐的假期。

据央视新闻

## 找人工客服,为啥这么难?

“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,想解除出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?

### 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。

有研究机构预测,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?

记者调研发现,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,或直接向第三方产品,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DeepSeek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。

据新华社电

## 雅安市联合工作组发布

## “天价耳环”有关问题调查处理情况通报

据新华社电 16日,四川省雅安市联合工作组发布黄杨某甜“天价耳环”有关问题调查处理情况的通报。监察机关已将黄杨某甜之父杨某违法所得3万元予以没收,由于其已辞聘,不再给予政务处分。据工作组核实,网络关注的“天价耳环”为仿制某大牌饰品。

通报称,杨某于2011年4月至2017年3月先后在雅安市城市管理行政执法支队和雅安市投资促进局下属的市投资促进服务中心工作,在此期间,其存在违规经商办企业、故意隐瞒违法生育二孩的问题。

经工作组调查,2015年1月,杨某与3名公职人员以各自亲属名义共同注册成立雅安尚品商务服务有限公司,其中杨某以其妻子司某霞名义持有25%股份。杨某等4人利用工作之便帮助公司承揽业务,2017年5月公司注销。公司存续期间,共产生利润12万元,4人各分得3万元利润。其他3名公职人员系中共党员,依据《中国共产党纪律处分条例》,纪检监察机关已分别给予党纪处分,违纪所得已全额收缴。

通报称,关于故意隐瞒违法生育二孩的问题,由于杨某已辞聘,且违法生育相关处罚规定已清理和废止,按照现行法律、法规及政策规定,不能再对其违法生育二孩问题和故意隐瞒行为进行处理。

据通报,工作组实地走访核实网络关注的“天价耳环”问题。网传黄杨某甜佩戴的“天价耳环”系司某霞朋友2016年所赠,为仿制某大牌饰品,国家珠宝玉石首饰检验集团有限公司检测结果为玻璃耳饰,杨某夫妇及其亲属在国内该品牌专柜无消费记录。

通报称,经查,杨某在雅安工作期间未经手过灾后重建项目、资金和慈善捐款,也没有通过其他方式从中牟利;未发现杨某在雅安工作期间存在其他违法违规行为。杨某、司某霞二人户籍目前均不在四川,双方家庭成员无公职人员,杨某夫妇注册成立的其他公司未在雅安从事商业经营活动。

## 寻找死者家属



2020年3月17日,在贵州省贵阳市云岩区改茶路281号1楼北侧第2间出租房发现一名男子死亡,死者:王强,其他身份信息不详,中年男性,上

身穿细格纹外套,内里蓝灰白色菱格纹毛衣,下身黑色裤子,脚穿黑色鞋子。经贵阳市公安局云岩分局法医鉴定系非暴力死亡。有知情者请联系后坝治安派出所0851-84842965