

观点  
扫描

读懂这些“遗憾”与“痛楚”，感受到背后的隐忍与担当，我们就真正读懂了人民警察。这正如罗曼·罗兰所说的，生活中只有一种英雄主义，那就是在认清生活真相之后依然热爱生活。

## 读懂这些憾与痛，就读懂了民警

警察，是人民的忠诚卫士，是时代的坚定守护者。他们的脸上挂着风霜，他们的背后写满故事。

最近，有两个关于警察的故事，在网上引发热议。一位云南缉毒警察“失联”半年后，去学校门口接女儿放学，女儿看到他转头就跑。这位警察追上去问女儿为什么要跑，女儿的话让我们破防了：“不是你说的，人多的地方见到你要假装不认识吗？”

另一个故事也发生在云南。负责拍照的年轻民警发现“一级英模”龚志华后背有一个鼓包，以至于衣服怎么都弄不平整。这个鼓包怎么来的呢？原来，十几年前，他一人勇斗数名歹徒被连刺数刀，倒在了血泊里，虽然命救了回来，但却留下了后遗症，经常疼得睡不着觉，甚至说过：“疼啊，真想找个地方把自己埋了。”后来做了手术，安装了缓解疼痛的仪器，医生在他的伤口处贴了厚厚几层胶布，便有了“鼓包”。鼓包之下的伤口，是他最闪耀的军功章。

一个是“遗憾”，一个是“痛楚”，将人民警察的形象真实鲜活地呈现在了大众面前。原来，他们也会痛，也有自己的“意难平”，他们也是儿女、是父母、是伴侣，是一个普普通通的人。

这两件事，只是民警万千纷扰事中的一瞥，也有人一次次见证生离死别，也有人一辈子隐姓埋名，也有人倒在了自己的岗位上，再也不会醒来。多少影视剧都装

不下他们的经历，他们的情绪相当丰富且复杂，远不是“遗憾”“痛楚”就能概括的。

但是，他们选择了这份职业，就义无反顾肩负起了自己的使命。如果你问他们，早知道会受这么严重的伤，会伴随着多年的疼痛，会让人受这样的委屈，会经历这么多的劫难，还会不会做出和当初一样的选择？他们会坚定地告诉你：会！

他们还会默默接受“遗憾”，承下“痛楚”，忍住一切“负面情绪”，继续往前走，不回头。因为他们不想对不起这身警服，“挺身而出”已经成为他们的本能反应。这才是真爷们、真勇士！

读懂这些“遗憾”与“痛楚”，感受到背后的隐忍与担当，我们就真正读懂了人民警察。这正如罗曼·罗兰所说的，生活中只有一种英雄主义，那就是在认清生活真相之后依然热爱生活。

1月10日是第四个中国人民警察节，让我们再次对他们说一声：谢谢！再现实点，我们要关心他们的身体怎么样，他们的休息有没有得到保障，他们有没有遇到什么困扰，需要什么帮助。

这样的关心，当然不止于警察节，而是要贯穿每一天。守护社会和群众，是警察的责任；而给警察更多的关怀和爱，是社会的责任。

王彬 来源：《钱江晚报》



随着智能客服应用场景边界的不断扩展，面对部分企业客服过度“AI化”的现象，相关部门也应加强监督，避免企业利用AI客服逃避责任义务，切实维护消费者的合法权益。

## 人工智能客服不能阻碍沟通

态度客气，但答非所问；表示理解，却不提解决方案；总在抱歉，又无法转接人工……近日，“AI客服‘逼疯’顾客”再次引发关注，不少消费者对AI客服机械式的回复、“套娃”般的说辞、永远排队的人工客服等一系列“槽点”深感困扰：AI客服到底方便了谁？

近年来，随着新兴技术的快速普及，越来越多商家在客户服务方面引入了人工智能。从日常网购、收发快递、订票出行到金融开户、投资评估、保险理赔，AI客服已经广泛应用于各行各业。

降低成本、便捷高效是AI客服受到青睐的重要因素。相较于人工客服，AI客服能保持24小时在线服务，随时随地响应客户需求，不受时间空间的制约。特别是在繁忙时段，AI客服凭借语音识别、机器学习等技术，能够快速筛选和分流问题，短时处理大量请求，为用户提供更加精准、快捷、个性化的服务，从而提升服务效率、优化消费体验。

AI客服的优势显而易见，但理想与现实总是存在落

差。AI客服只会按照关键词回复，而无法给出针对性解决办法；难以感知语气和情感变化，容易误解客户需求，缺乏人文关怀。再加上转接人工客服遭遇种种障碍，导致消费体验大打折扣。总之，过分倚重AI客服不仅未能有效解决问题，反而有可能造成商家和消费者之间的沟通壁垒，甚至将小问题激化为大矛盾。

对此，我们当然希望AI客服能更“聪明”一些。通过加强技术研发创新、持续优化迭代、建立反馈机制等多种方式，提升AI客服的智能化水平，帮助AI客服更好理解复杂问题。

但是，在AI客服变得更“聪明”之前，企业不应过分依赖AI客服，而该给消费者多一个选项。企业应合理配置人工客服和AI客服，并设计二者切换的便捷通道，方便用户反馈诉求。如果只考虑成本和效率，以“响应”代替“解决”，而不关注用户的实际体验，无异于漠视消费者权益，切断了与用户沟通的桥梁。

康琼艳 来源：《经济日报》



诚然，这些根据在线行为分析整理而成的趋势关键词，有一定的存在逻辑。不过，这些根据网络现象提炼的词语，真能代表年轻人的社交趋势吗？恐怕也不尽然。

## 别让社交生活被趋势框住

某平台研究院将年轻人社交生活展现的新趋势概括成十个关键词：自恋浪漫主义、他者想象、“零糖”社交、人机互动、性价比生活、懒人健康、解压崇拜、对抗失重不安、线下社交体力流失和重构多维附近。（1月10日《北京青年报》）

从这份社交生活趋势来看，当代年轻人的生活，不仅有深度剖析自我，还快速与人工智能接轨，既讲究精神上的满足，又注重物质上的性价比，可谓多彩又绚烂。然而，部分看得懂、读不懂的关键词，难免有些让人“不明觉厉”的意味。就拿“零糖”社交来说，这里的“零糖”可不是公众饮食习惯的“戒糖”，而是对年轻人社交边界的一个形容——不少年轻人在建立友谊时，不再希望“时时发糖”“黏在一起”，而是更加注重交往的边界感，希望保留自我空间。

不得不说，对于现在的年轻人来说，想要掌握好社交“火候”着实不易。在该研究院发布的调查研究中，面对“和朋友相处的最理想状态”这一问题，有54%的年轻人选择“经常联系，但也有自己的独处空间”，仅有12.6%的年轻人选择“每天都可以黏在一起”。社交关系多元

发展的情况下，这些年轻人对于社交关系中的“甜度”需求各有不同。正如饮食结构中“戒糖”会给人体机能带来诸多影响，“零糖”社交也并非真的“健康”。去年流行的“搭子”社交，就是“零糖”社交的一个生动体现，一些人通过在线“热络”，在社交平台上寻找“饭搭子”“旅游搭子”等娱乐休闲的“同行者”。介于陌生人与朋友之间的“搭子”情谊，仿佛满足了部分群体的“零糖”需求，但在线下出行中，“搭子”爽约、沟通不畅影响游玩心情等情况也让不少人感到“心累”。可见，所谓趋势，也并非人人适配。

再回到上述关键词。诚然，这些根据在线行为分析整理而成的趋势关键词，有一定的存在逻辑，并能为相关公司进行用户画像服务。不过，这些根据网络现象提炼的词语，真能代表年轻人的社交趋势吗？恐怕也不尽然。毕竟，这些关键词都是基于相关App用户的反馈进行整理而生成的，同众多的社会样本相比，用户数量不过是部分而已，焉能以部分概括整体？

刘硕 来源：《广州日报》