

9月份商品住宅销售价格

国家统计局：涨幅基本稳定

新华社北京10月21日电 国家统计局21日发布70个大中城市商品住宅销售价格变动情况统计数据。统计显示,9月份,新建商品住宅销售价格环比涨幅微升,二手住宅销售价格涨幅基本持平。

国家统计局城市司首席统计师孔鹏介绍,9月份,商品住宅销售价格涨幅基本稳定。初步测算,4个一线城市新建商品住宅销售价格环比上涨0.4%,涨幅比上月扩大0.1个百分点。

其中,北京和广州持平,上海和深圳分别上涨0.5%和1.2%。二手住宅销售价格环比上涨0.3%,上月为持平。其中,北京和广州分别下降0.5%和0.3%,上海和深圳分别上涨0.6%和1.3%。

31个二线城市新建商品住宅销售价格环比上涨0.6%,涨幅比上月扩大0.1个百分点;二手住宅销售价格环比上涨0.2%,涨幅与上月相同。35个三线城市新建商品住宅销售价格环比上涨0.8%,涨幅比上月

扩大0.1个百分点;二手住宅销售价格环比上涨0.7%,涨幅比上月回落0.1个百分点。

从同比看,9月份,一线城市新建商品住宅和二手住宅销售价格同比涨幅比上月略有扩大,二三线城市涨幅均回落。

孔鹏分析,9月份,各地坚决贯彻党中央、国务院部署,坚持“房住不炒”定位,进一步落实房地产长效机制,房地产市场价格总体稳定。

汽油、柴油价格
迎来下调

新华社北京10月21日电 国家发展改革委21日发布消息,根据近期国际市场油价变化情况,按照现行成品油价格形成机制,自2019年10月21日24时起,国内汽油、柴油价格每吨分别降低150元和145元。

本次调价折合汽油和柴油价格每升下调1角多。国家发改委有关负责人说,中石油、中石化、中海油三大公司要组织好成品油生产和调运,确保市场稳定供应,严格执行国家价格政策。各地相关部门要加大市场监督管理力度,严厉查处不执行国家价格政策的行为,维护正常市场秩序。消费者可通过12315平台举报价格违法行为。

本轮成品油调价周期内,国际市场原油价格大幅下降。国家发改委价格监测中心预计,当前国际市场原油供应相对宽松,全球经济增长预期放缓使得市场信心非常脆弱,消息面因素仍将影响短期国际油价震荡运行。

我国将开展防治
中小学生欺凌
和暴力专项整治

新华社北京10月21日电 记者21日获悉,国务院教育督导委员会办公室日前下发通知,要求开展防治中小学生欺凌和暴力专项整治。

通知要求,各地教育行政部门会同综治、公安等有关部门,立即开展一次全面隐患排查;加强对中小学生欺凌和暴力事件特点规律的分析和研究,早发现、早预防、早控制;加强对校园周边重点区域、重要时段的排查力度;密切家校联系,共同防范欺凌事件和暴力发生。

通知提出,各地教育行政部门要会同有关部门密切关注群众反映强烈的地区和学校,重点督查网络曝光比较集中的省份,确保整改工作不折不扣落实到位;根据问题线索,会同有关部门联合开展督导检查。各地要切实加强中小学生思想道德教育、法制教育和心理健康教育,进一步严格学校日常管理,强化校园周边综合治理,不断完善学生欺凌和暴力预防和处置机制,为广大中小学生的健康成长提供良好的环境。

绕圈圈、冷冰冰、挡箭牌——
部分不“走心”的智能客服惹人烦

新华社上海10月21日电 “请直接说出您要办理的业务。”拨打部分银行客服电话时,用户经常听到这样一句提示。当前,运用语音识别等技术的智能客服已成为银行和电商平台的“标配”,但记者采访发现,很多看起来高效的智能客服,“答非所问”是常见现象,用户体验参差不齐。

专家表示,客服智能化可以降低人工成本,但提升效率不能拿用户当“小白鼠”做实验。未来,相关行业应进一步探索人工客服和智能客服相结合,给用户提供更好的服务体验。

“听不懂人话”的智能客服
噱头大于实质

拨打招商银行客服热线,电话那头有机器人“小招”提醒用户,可通过语音直接说出要办理的业务,并举例称“查余额”“查开户网点”“咨询信用卡服务”等,记者尝试客服列举的这几种语音服务,输入相关卡号后,均办完相关业务。

然而,智能语音的客服体验并不全是美好的回忆。上海市民吴越表示,自己也曾尝试过直接说出要办的业务,但体验感觉一般。“还是和机器交流的感觉,而且你说的话一定要短,不然也得重来一遍。”

正如网友“冰烟”所“吐槽”的那样,现在智能客服的标准操作是:遇到问题、咨询客服、机器长聊、再转人工,“谁的时间不宝贵?开门见山地沟通不好吗?”

“对于大部分人来说,简单的事情与其找智能客服来回做选择题,还不如在网上搜一下来得便捷。”不少消费者表示,找客服很多时候是比较个性化的问题,但想要跟人工客服咨询一下,却必须要先忍受“智能”服务。“实在不知道智能客服是为了方便消费者解惑,还是为了方便商家偷懒?”

听到机器人声音,就想说一句“转人工”

当礼貌而亲切的问候变成了程

式化的设定,用户的疑问只能在设定好的选项中自己寻找答案,智能客服被用户频频“吐槽”就并不令人意外了。

——技术成熟度有限,智能客服“答非所问”。拨打多家银行客服热线,按照智能客服提示,记者说出一些较为复杂的句子,如“今天收到一笔扣款,但我没有刷卡,这是怎么回事?”“我这个卡需要交年费吗?”,智能客服或回答“没有听到”或回答“好的,即将为您转接人工服务”,答非所问的现象比较普遍。

一位银行工作人员表示,尽管语音识别技术已经很不错,但系统持续优化升级还需要大量的投入。此外,客服与用户的交流涉及隐私和账户安全,不适宜外包给第三方,所以金融机构深度发展智能客服并不容易。

——智能客服“冷冰冰”,让一些消费者感觉“不真诚”。不少消费者表示,相比冷冰冰的智能客服,能和客服人员直接沟通让人更踏实放心。“现在拨打客服电话,最烦的就是听到机器人的声音,只想说一句‘转人工’。”

“我之所以反感智能客服,并不是抵触技术进步或否定其合理性,而是智能客服有时候无法解决我的情绪问题。”青岛市民段先生表示,“与人沟通本身是一种情绪的释放,但面对理性甚至一丝不苟的智能客

服,用户的情绪显然是被压抑的。”

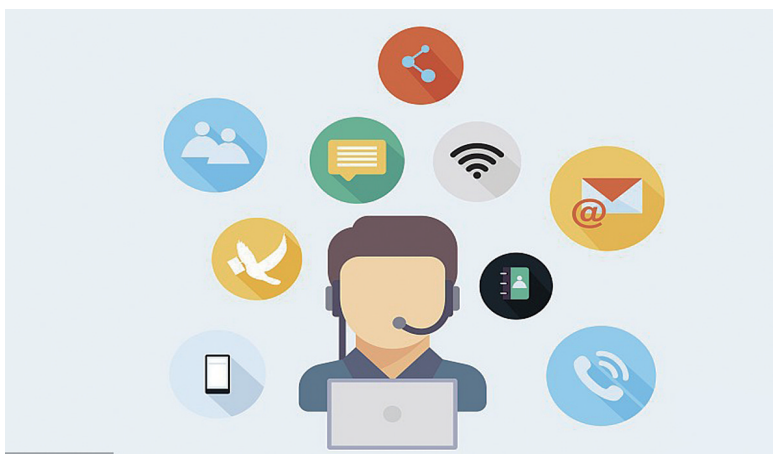
——部分智能客服成商家拖延“挡箭牌”。网友“卡洛儿”表示,之前在某平台上点了一份外卖,结果将近两个小时都没有送到,拨打商家催单电话,结果发现是个智能客服。“说了一堆无关紧要的话,还让我体谅外卖员,可最后也没人给我回电。之前一通电话能解决的事情,有了智能客服倒成了商家迟迟不解决问题的挡箭牌了。”

人工智能不是“万能钥匙”
客服提效也应“走心”

随着智能时代的加快到来,对于智能客服的应用前景,各方均表示认可。来自携程的数据显示,当前客服机器人的日均服务量已突破千万人次,在机票、酒店售后客服总量的占比双双超过70%。

不过,人工智能技术不是“万能钥匙”。客服行业的可持续发展,并不能依赖智能客服。中央财经大学银行业研究中心主任郭田勇表示,银行客户咨询的很多问题具有相似性。智能客服把人工客服从重复劳动中解放出来,解放出来的人力应该投入到更复杂的个性化服务中。

中国社科院金融研究所银行研究室主任曾刚表示,就像线上银行业务越来越多,但无法取代线下银行网点一样。“不是简单的谁取代谁的问题,未来人工客服和智能客服的边界会慢慢模糊。用户那种具有共性的问题可以由智能客服来应对,而当用户需要面对面交流、需要疏导时,人工客服也应及时出现。最终的原则就是,以用户为中心,根据用户的实际需要来选择服务方式。”



资料图片来自网络