

人社部财政部发文明确 2023年1月1日起——

退休人员基本养老金上调3.8%

新华社北京5月22日电 经党中央、国务院批准，人社部、财政部22日发布《关于2023年调整退休人员基本养老金的通知》，明确从2023年1月1日起，为2022年底前已按规定办理退休手续并按月领取基本养老金的企业和机关事业单位退休人员提高基本养老金水平，总体调整水平为2022年退休人员月

人均基本养老金的3.8%。

据人社部相关负责人介绍，这次调整继续采取定额调整、挂钩调整与适当倾斜相结合的调整办法。其中，定额调整体现社会公平，同一地区各类退休人员调整标准一致；挂钩调整体现“多缴多得”“长缴多得”的激励机制，使在职时多缴费、长缴费的

人员多得养老金；适当倾斜体现重点关怀，主要是对高龄退休人员 and 艰苦边远地区退休人员等群体予以照顾。

通知要求，各省、自治区、直辖市要结合本地区实际，制定具体实施方案，抓紧组织实施，尽快把调整增加的基本养老金发放到退休人员手中。

我国重点保护野生动植物种群持续恢复

新华社北京5月22日电 5月22日是国际生物多样性日，今年的主题是“从协议到协力：复元生物多样性”。记者当日从国家林业和草原局获悉，“十四五”以来，我国以旗舰物种拯救保护为抓手，持续推进就地和迁地保护体系建设，大量珍稀濒危野生动植物种群稳步增长，栖息繁衍环境稳步改善。

国家林草局有关负责人介绍，近年来，我国系统实施极度濒危野生动物和极小种群野生植物拯救保护工程，通过就地保护、迁地保护、人工繁育培植、放归或回归自然等多种措施，有效增强了生态系统的服务功能，亚洲象、雪豹、东北虎、海南长臂猿、黔金丝猴、藏羚、莽山烙铁头蛇、苏铁、兰科植物等300多种珍稀濒危野生动植物野外种群数量稳中有升。

据统计，华盖木由最初发现时的6株增长到1.5万株，巧家五针松由最初发现时的34株增长到3000多株，百山祖冷杉从最初发现时的3株成功野外回归4000多株。亚洲象野外种群增至300多头，海南长臂猿野外种群增至6群37只，白头叶猴野外种群增至1300多只，中华穿山甲分布点位不断增加，东北虎分布范围从长白山脉扩大到大小兴安岭，野外种群增至60只左右。朱 野外种群超过7000只。全球圈养大熊猫种群数量达到698只，人工繁育朱 种群数量达到1496只。通过野化放归，在多个省份重建了麋鹿、普氏野马野外种群。

这位负责人表示，下一步，将按照《国家公园等自然保护地建设及野生动植物保护重大工程建设规划(2021-2035年)》的总体目标，加快构建以国家公园为主体的自然保护地体系，使全国重要自然生态系统原真性、完整性和野生动植物资源及其重要栖息地(生境)得到有效保护，国家重点保护野生动植物种群持续稳定向好。

“‘十四五’期间，将进一步加大对大熊猫、东北虎、东北豹、亚洲象、穿山甲、长臂猿、雪豹、苏铁、兰科植物等重点保护野生动植物的保护力度，确保到2025年，国家重点保护陆生野生动物种数保护率达到75%，国家重点保护陆生野生植物种数保护率达到80%。”这位负责人说。

走近三亚多彩生物世界

小丑鱼 有人爱

这是在蜈支洲岛海域海洋牧场拍摄的小丑鱼(5月17日摄)。海南省三亚蜈支洲岛海域海洋牧场是海南首个国家级海洋牧场示范区。截至2023年4月底，蜈支洲岛海域海洋牧场在相关政府职能部门以及海南大学创新技术的支持下，投入人工鱼礁及船礁等约8万空立方米，水泥型人工鱼礁2571个，船型礁21艘，海洋生态修复和渔业资源养护取得了显著成效。 新华社发



智能客服 在线秒回 答非所问 颇受诟病 人工客服减少 机器人应答应“走心”

据《人民日报海外版》5月22日报道 在网购退换货、手机换套餐、机票退改签、银行办业务等众多消费场景中，智能客服的身影随处可见。在线秒回为消费者带来一定便利的同时，答非所问或循环重复、转人工客服难等智能客服“不智能”的情形，颇受消费者诟病。

北京市朝阳区市民王女士最近碰到一件烦心事，和机器人置上气了。“我问的问题智能客服根本听不懂，简直是‘对牛弹琴’！”王女士说。

原来，王女士在某电商平台购物，APP显示所购商品几天前已开始派送，但她始终未收到货。她无论是电话联系还是线上沟通，面对的都是智能客服。王女士说，无论用什么措辞表述问题，收到的回复永远是快件正在派送中，“想找个人工客服投诉都费劲！”

家住江苏省常州市的姚先生也有类似经历。姚先生介绍，他曾遇上一次航班延误，于是便在该航空公司APP上操作退票。但他联系客服，却只能联系上智能客服，致使退票过程比较艰难。

现实中，智能客服的出现的确提供了诸多便利，但当智能客服的标准化应答无法解决遇到的具体问题时，更多用户便转向人工客服。

然而，人工客服的接通率较低。有网友反映，即便通过排队接入人工客服，有时为了提交信息退出聊天窗口后，又需重新排队进入，而此时，人工客服已换人，之前提出的问题也需要重复表述。

日前，上海市消费者权益保护委员会透露，2022年全市共受理消费者投诉32万余件。其中，智能客服“不智能”成为消费者权益保护领域的热点问题之一。此前中国消费者协会对全国消协组织受理投诉情况进行了分析，同样显示智能客服“不智能”是近年我国消费者投诉热点之一，主要问题除了答非所问或循环重复、转人工客服接通困难等，对老年消费者不够友好也在列。

天津市的刘大妈年近六旬，一天发现自家WiFi断了，遂拨通了宽带运营商的客服电话。“俺家歪发(WiFi)不嫩(能)使了。”老家是山西的刘大妈普通话不太标准，电话那头的机器人显然没听明白，重复了刚才的问题选项。

“俺要找人讲话！”刘大妈说完，智能客服依然用甜美的声音重复着刚才的问题选项。刘大妈无奈地挂掉电话，找女儿孙女士帮忙报修。

孙女士回家后，按照智能客服的层级问题，最终顺利报修。“智

能客服的优点很多，但有时对老年人不够友好。不少老人讲方言，有口音，如果客服无法识别，很容易答非所问。”孙女士说。

智能客服在解决类型化、重复率较高的问题上比较有效，但如何避免智能客服答非所问？

首先要改进技术。“智能客服涉及语音识别技术、自然语言处理技术等，主要包括信息抽取、文本生成、知识图谱、情感分析。”东南大学计算机学院教授周德宇认为，智能客服技术的改进应从两个方面出发，即确保回复更加准确以及更加人性化。

北京邮电大学计算机学院教授王敬宇建议，进一步提升产学研协同效能，提高人工智能产品性能，降低相关产品训练、应用成本，比如引入最新的语言大模型技术等，以提升消费者体验。

智能客服发挥了分流作用，但“一键转接”或“一触即达”的人工客服仍十分必要。“让消费者满意的客服才是成功的客服。”中国消费者协会原消费指导委员会主任王前虎说，智能客服对解决一些常规问题有很大作用，但企业也要根据自身情况，搭配足量的人工客服。人工客服有其不可替代性，要做到与智能客服有机结合。