

# 自助服务不是“没人管”的借口

□郑宇飞

点餐缴费、存取办卡……今天的城市生活中，自助服务越来越多。但也有不少市民表示，一些情况下，自助服务并没有那么便利，有的甚至添了麻烦。

网络技术的日新月异、商业形态的持续革新，都在推动智能终端的迅速普及，一定程度上也确实起到了节省人力成本、提高办事效率的作用。正因如此，无论大小商家，还是公共服务机构，都在赶这个风口，各种自助设备遍地开花，大有“凡服务，必自助”之势。

有新技术加持本是好事，那为何自助服务还频遭吐槽？从用户反馈来看，首要原因是不好用。一些自助设备看似高端炫酷，但使用起来程序颇为烦琐且功能并不完善——自助缴费无法使用优惠券、自助购

物没有产品说明，至于死机、闪退等毛病更是常见。同时，在很多场合，自助设备一旦“上岗”，工作人员立马“下线”，用户全靠自己摸索，要么不敢上手，要么乱中出错，遇到问题半天联系不到人来解决，着实让人恼火。此外，若是去休闲娱乐，人们大多不介意尝鲜式自助服务，但在排队挂号、取票、托运等本就赶时间的情况下，如果“一刀切”全部自助，一旦有人操作不熟练或久久“卡壳”，会耽误很多人的时间。

服务，自然要以满足用户的需求为标准，至于是人工还是自助，只是形式问题。如果为了形式的“超前”反而拉低了服务的质量，肯定得不偿失，对公共服务机构来说更是一种失责失职。自助设备的上马不是为了面子好看，更不能成了“没人管”的借口。比如，智能客

服回答不了的问题，能不能直接切换到人工坐席？机器的学习磨合应当在后台进行，不能拿用户当“小白鼠”。再如，明明人工窗口开着，为何有些业务就必须在机器上办理？这种生硬的业务切割明显是僵化和无理的。

智能生活是大势所趋，但什么都需要一个过程，而在这个过程中要尊重大家的感受。说到底，取代了人工不意味着高级，用上了科技不等同于创新。不管以何种形式，把情况考虑周全、把事情做到位，才是服务应有的姿态。



11月27日，由市委组织部牵头组织的我市远程教育“专家服务团下乡村”活动在源汇区问乡周庄村举行。市科技局、市司法局、市农业农村局、市畜牧局等单位专家服务团队为群众现场提供服务。 见习记者 刘净旖 摄



公众多一些耐心。

①人民网：#食物相克# 央视最近在新闻中再度辟谣食物相克的说法。事实上，有关食物相克的谣言，早在1935年，我国科学家、中国营养学会创始人郑集教授，就在民间传言较广的184对所谓相克食物中选择了当时最为流行的14组食物，包括蜂蜜和葱、牛肉和板栗、花生和黄瓜，还有螃蟹和柿子等，分别开展了人体实验和动物实验，结果无论人还是动物，一切正常。

点评：食物相克是老谣言了，为啥要一再辟谣呢？自然是因为还有人懵懵懂懂甚至受骗上当。生活科普也好，针对各种常见骗局向易受骗人群进行安全提醒也好，都不是说一遍就完事儿的，需要反反复复宣传，对

②新华网：#禁止未成年人“打赏”# 国家广播电视总局近日发布《关于加强网络秀场直播和电商直播管理的通知》，要求网络秀场直播平台对网络主播和“打赏”用户实行实名制管理，其中明确，禁止未成年人“打赏”，封禁未成年用户的“打赏”功能。

点评：要求平台“封禁未成年用户的打赏功能”等操作，只是规范“打赏”乱象的第一步。相关规定的落实，还需要平台、学校、家长等共同尽力尽责。例如，平台要加强管理，强化“打赏”控制等管理机制；学校要加强网络安全教育，引导学生养成积极健康的兴趣爱好；家长也要尽到监护责任，防止孩子使用自己的银行卡和电子支付工具非理性消费。

## 村民家中失火 民警及时扑灭

□本报记者 姚晓晓

11月25日下午，家住舞阳县太尉镇幸福刘村的刘先生连连向民警表示感谢。当天刘先生家中厨房失火，幸亏民警及时赶到将火扑灭。

刘先生告诉记者，当天家中厨房失火，发现时火势已经很大，便赶紧报了警。

太尉派出所民警携带灭火器材火速赶到现场后发现火势很大，单凭民警携带的简易灭火设备根本无法靠近起火点。民警在刘先生家找

来水管，用水把煤气罐周围的大火扑灭，并将滚烫的煤气罐转移到院子里，这才解除了险情。

经检查，民警发现刘先生家厨房灶台边有大量杂物，疑是做饭时余火引燃杂物引发火灾。

## 吸烟引发火灾 男子被罚五百

□本报记者 朱红 通讯员 高建发

11月26日，郾城区都市名家小区户主杜某因安全意识淡薄，过失引发火灾，被消防部门罚款500元以示警告。

11月25日中午，郾城区都市名家小区一地下室发生火灾。郾城区消防救援大队迅速

出动两辆消防车、十余名消防人员赶到现场。由于发现及时、扑救迅速，没有造成人员伤亡和太大的经济损失。

经调查，火灾原因是户主杜某在自家地下室吸烟后没有将烟头熄灭引燃了周边的易燃物品所致。

郾城区消防救援大队提醒广大市民：不要在非吸烟区吸

烟，更不要乱扔烟头，吸完烟后一定要将烟头熄灭。



### 声明

漯河日报社所属媒体对发布的原创新闻信息拥有合法版权，未经明确书面许可，严禁复制、转载或引用，违者将依法追究法律责任。

## 分类信息

2cm×4cm 单价50元 4cm×4cm 单价100元  
本版对所有信息的手续都严格进行审查，仍不能保证每一条信息的真实性，请客户在使用本版信息时认真核实相关资料，签订有效法律合同，因本版信息导致的一切纠纷自行负责。  
联系电话：0395-3132295 3117189 13781707655

### 家政服务

洁爽保洁公司  
专业单位家庭保洁 外墙玻璃幕墙清洗  
石材 地毯 专业外墙漆  
6188458 13653950591

### 出租出售

厂房租赁  
位于燕山路66号开发区民营工业园，标准化厂房两栋，面积2000平方米左右，水电齐全，内有行车，价格面议。  
电话：15518271531 15290726673

## 欢迎刊登 分类信息

厂房整栋出租  
湘江路东段经济开发区厂房，四层，5000平方米，有院。交通便利，水电齐全，价格面议。  
电话：13849499938 赵先生

### 编后

□李小将

值得庆幸的是，由于发现得及时，两起火灾并没有造成人员伤亡和太大的财产损失，但这应引起我们每个人的重视。

冬季天冷，家中用电、用火增加，加之冬季天干物燥，稍有不慎易引发火灾，因此防火显得尤为重要。

在日常生活中，我们要学

## 防患于未“燃”

习并掌握用电、用火安全知识，增强安全意识，改掉不良用电、用火习惯。只有做到防患于未然，才能更好地避免火灾事故的发生。比如，易燃物应远离火源；吸完烟后要及熄灭烟头，不要把未熄灭的烟头随便乱扔；电气线路老化要及时更换，电热毯、电暖器等家用电器不要长时间开启；不要在家里和楼道里给电动车充电等。

除了做到安全用电、用火，我们还应做到不占用消防通道。消防通道是生命通道，必须保持畅通无阻，以确保发生火灾等紧急情况时消防人员能第一时间赶到现场救援。但在生活中，我们看到消防通道被占用和堵塞的现象时有发生。这不仅影响居民出行，更给小区的消防安全埋下了隐患，这点也应当引起大家的重视。