

# 实诚留客值得借鉴



本报评论员  
王彬

没把游客服务好的地方,要正视社会公共服务和群众需求、期待之间的差距。

近日,凭着“烤炉+小饼+大葱”,烧烤灵魂三件套,淄博烧烤爆红网络,全国各地的游客直奔烧烤店,络绎不绝。3月以来,淄博当地“烧烤”关键词搜索量同比增长超370%，“淄博烧烤”关键词全平台搜索量同比增长超770%。

淄博烧烤成了现象级IP,也带火了淄博这座城,看似偶然,实则不然。年初刚出圈时,大多数人都认为,“淄博烧烤”估计也是一阵风,从3月初至今,热度不仅一直都在,而且还在向更深层次传导,走出一道上升线,颇有打破三分钟热度魔咒架势。

能把热度接住且留下来,凭什么是“淄博烧烤”?

凭的是热情好客。游客总结其实很到位,淄博烧烤灵魂三件套,“炉子代表温度,小饼代表包容,葱代表豪爽”。此外,淄博人

热情好客,还体现在出租车司机那句“如果在淄博遇到问题问我们当地人就可以”,淄博市民“把周末时间让给游客”“停车费只收本地车别收外地车”的呼吁,以及烧烤店主苦口婆心劝退排队顾客的质朴话语。爱与感动,甚至是格局,就藏在这些细节中。

凭的是诚不我欺。淄博烧烤火后,当地烧烤店没有出现涨价、宰客等现象,要将便宜实惠进行到底。一个在全国多地遭遇“鬼秤”的美食博主,来到淄博后,随机试了一圈,没有一家秤不准,且很多商家还多给了。主打的就是一个实诚,让游客可以放心安心买,这也是淄博在此次热潮中呈现出的价值底色。

凭的是全套服务。淄博不仅主城区42条常规公交线路覆盖33家烧烤店,专门新增21条烧烤定制专线,甚至新设由济南开往淄

博的烧烤专列。全市青年驿站,为来淄博求职、旅游的青年人提供打折服务;警方在夜市做出“你们放心吃喝,我们全力护航”的庄严承诺;市场监管部门三级联动,护航市场食品安全……既全面又用心,让“服务”二字回归本源,对于消费者,尤其是对于人生地不熟的外地游客,这些细致入微的服务给了他们很好的体验感。

如今,淄博烧烤这把“火”还在继续,火爆出圈背后的奥秘值得思考:将心比心、诚信经营、用心服务,真心实意把游客当成自家客人,留住游客的胃,更留住游客的心。

一方面说明,游客出门在外,要求也不复杂,游得放心、游得舒心、游得开心,显然淄博做到了。另一方面也提醒没把游客服务好的地方,要正视社会公共服务和群众需求、期待之间的差距。

## 小修小补亟待透明收费



特约评论员  
胡欣红

小修小补服务与群众生活休戚相关,需要建立清晰的服务性规范。

马桶都修不起了?师傅10秒钟疏通张口就要700元,疏通方法也不过是哗哗倒入疏通剂。近日,网友分享的天价马桶维修遭遇引发热议。

在人工费水涨船高的当下,公众对上门服务有一定的心理预期。平心而论,加急人工的收费本应该高于社会一般劳薪,尤其是疏通马桶还有脏活溢价,收费适当偏高有其合理性。但问题是,10秒钟就疏通好了,而所谓的官方疏通剂、通厕所药水等在电商平台上每斤价格多在几元至几十元之间,竟然张口就要700元,这个钱未免也赚得太容易了!

更有甚者,看似不起眼的修马桶,还有人发展成了一条“发家致富”的产业链。据媒体报道,去年11月上海警方捣毁了一个“以疏通管道为名,推销高价管道疏通剂牟

取暴利”的诈骗团伙,抓获犯罪嫌疑人37名,涉案金额逾600万元。在该团伙“运作”下,消费者往往需花费3000元至5000元为管道疏通服务买单,最多一单竟高达19000元。

值得一提的是,不只是通马桶,日常生活中,修家电、开门锁等小事也存在不同程度的天价维修费现象。很多网友纷纷吐槽之前遭遇过的各种维修套路。在现实中,许多师傅动不动就夸大乃至虚构故障,对不明就里的顾客进行诱导维修,明显存在价不符实的乱收费问题。一次被服务,终生都留下深刻的记忆。

吃一堑,长一智。消费者要擦亮眼睛,提前问清楚收费标准和价格,避免踩坑。面对不合理收费,要据理力争并收集证据积极维权。作为监管部门,更应有所作为。

《中华人民共和国消费者权益保护法》明

确规定,消费者享有知悉其接受的服务真实情况的权利,维修人员在服务前应明确告知维修费用,取得消费者同意后方可维修,不得事后变相收取费用。按照这样的标准审视,维修人员巧设名目坐地起价的行为,已经涉嫌违反相关法律规定,理应依法规范。

小修小补服务与群众生活休戚相关。“修马桶暴利”绝不能等闲视之,维修行业固然要加强行业自律,职能部门更应该予以针对性指导,建立起清晰的服务性规范。

令人欣喜的是,这种刚需已经获得国家层面的关注。前不久,商务部新闻发言人表示,将按照“缺什么、补什么”的原则,推动补齐便民服务设施短板,让修鞋、配钥匙等小修小补规范有序回归百姓生活。眼下,全国都在开展一刻钟便民生活圈建设,告别“修马桶暴利”之痛,值得期待。

## 人工智能的底线是由人主导



本报评论员  
高路

立好规矩、划好红线,人工智能才能更好造福人类,而不是成为威胁。

如果用AI技术“复活”去世的人,你能接受吗?B站博主@吴伍六是上海一位24岁的视觉设计师。他用AI工具生成了已经离世的奶奶的虚拟数字人,并和她用视频对话。视频里,AI奶奶讲着方言,头发花白,没有牙齿,像她生前一样唠叨。

人工智能是热门科技,也是社会热点话题,前段时间的ChatGPT搅动风云,至今余波未息。这一次也是如此,视频一出,有人从视频里看到了亲情和温暖,有人看到了科技在弥补人生缺憾时的魔力……

不同时空的场景以这样一种科技的方式并存于世,可以说,那种穿透力已经开始叩问社会的承受力,考验我们对生命的理解。

从被奉上神坛的阿尔法狗到身边的AI奶奶,不管你承不承认,人工智能已经深入我们的生活,带来的问题也开始一点点显现出来。还有合成的视频会不会被滥用,会不会

为诈骗行方便等等。

可以说,因为人工智能的颠覆性影响,讨论已经从科技领域蔓延至伦理道德、法律等各个领域。

4月11日,国家互联网信息办公室发布《生成式人工智能服务管理办法(征求意见稿)》。《征求意见稿》就生成式人工智能在研发、应用等不同环节需遵循的社会伦理、对知识产权与个人隐私保障等法律义务,以及服务平台应遵守的相关法规和应尽责任,明确了标准和要求。

对人工智能应用确立边界,并不是要限制它的发展,更不是要为其设置条条框框,而是要促进人工智能技术的健康发展和规范应用,尽量使“技术向善”。因为这项技术不仅将深刻影响千行百业的发展,也关系到我们每个人的未来生活。

对企业来说,要注意避免资本热捧这项

技术所产生的泡沫。目前,生成式人工智能在应用场景和商业化探索上还处于初始阶段,一些公司在相关技术上并没有太多突破,甚至不少公司业绩处于亏损状态,股价却先突飞猛进。这其中,既有市场资金有意捧之炒之,相关上市公司股票被动身价上涨;也有部分上市公司主动“作为”,企图趁机捞一笔就走。但无一例外的是,概念炒作越烈,市场泡沫越大,越对相关行业发展无益。

我们的底线是,人工智能应该由人主导,要促进个体的幸福和人类的进步。

立好规矩、划好红线,人工智能才能更好造福人类,而不是成为威胁。期待我国的AI技术和产业推进,尽快来到更加规范透明的监管体系下。

多一份行稳致远的从容,少一份急功近利的浮躁,方能让人工智能更好地走进生活,方便你我。