

首席评论

“依法带娃”是一件很严肃的事情

□苑广阔

2022年1月6日,湖南省长沙市天心区人民法院审理了一起抚养权变更纠纷案,并针对监护人监护失职的情况,向其发出了《家庭教育令》。(1月6日澎湃新闻)

2022年1月1日起正式施行的《家庭教育促进法》刚刚颁布5天后,就有法院依据该法发出了全国首个《家庭教育令》,引发了社会各界的关注与热议。

这起官司,针对夫妻离婚以后的抚养权变更纠纷,法院经过审理,最终驳回了作为父亲的原告胡某要求把女儿抚养权变更为自己的诉讼请求,判定女儿继续跟随母亲陈某一起生活,但同时发出了这份《家庭教育令》,有效期一年。《家庭教育令》裁定:母亲陈某应多关注女儿胡某茜的生理、心理状况和情感需求,具体做

法为与学校老师多联系、多沟通,保持与老师至少每周一次的联系频次,了解胡某茜的详细生活状况。如义务履行人陈某违反裁定,法院将视情节轻重,予以训诫、罚款、拘留;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

从《家庭教育令》的具体内容可以看出,第一,坚持以未成年人的利益为最大原则,在父母的抚养权纠纷当中,不但尊重了未成年人自己的选择,而且要求作为监护人的母亲,必须关注女儿的生理、心理状况以及情感需求。为了避免这样的要求无法兑现,还具体到了与老师保持至少每周一次的联系。第二,突出了法律的刚性,也就是《家庭教育令》的强制性,如果义务履行人违反了《家庭教育令》的裁定,那么将视情节轻重,受到包括训诫、罚款、拘留等处罚,如果构成犯罪的,依法追究刑事责任。这份《家庭教育令》无疑在告诉大家,“依法带娃”是一件很严肃的事情,不能仅有调侃,还得有落实,有执行。

画里话外

伪造证明 卖买罪行



图/王成喜

80元一张“居民死亡医学证明”,120元一张“火化证明”,450元一张“病危、病重通知书”,检查报告单、诊断证明书更是按张收费,一两百元搞定……近日记者调查发现,在部分平台,只要花上几百元,就能轻松买到“私人订制”的伪造重要文书。(1月6日新华社)

把活人“证明”为死亡,不仅突破了中国人的道德底线,更是一种违法犯罪行为。对此,不仅要对方进行严厉惩处,对助纣为虐的卖方也要一查到底。对网络平台也要严厉整肃,防止被犯罪分子当成谋取不当利益的“根据地”。

有道是:文书造假太猖狂,鲜活生命被证“亡”。平台治理不容缓,铲除网络“鬼无常”。另有诗为证:文书造假捞黑钱,法律法规扔一边。网络不是法外地,买家卖家一锅端。

文/马啸宇 诗/刘文存、短笛 题/泥河牧歌

百姓看法

别让“智能客服”沦为“智障客服”

□张玉胜

近日,江苏省消保委发布《2021年江苏省消费投诉和舆情热点分析报告》,智能客服“不智能”问题成为八大消费维权热点之一。(1月6日《工人日报》)

智能客服自诞生之日起,其“智障”问题就始终伴随其中。在现实操作中,消费者时常遭遇到智能客服听不懂问题关键词、答非所问、机械性问答、客服电话难呼入等“智障”问题。智能客服不智能,既有悖其提升效率的设置初衷,让智能客服成摆设,也使消费者原本愉悦的客服体验变得受阻和闹心。

据专家介绍,智能客服的“大脑”其实就是一个知识库,其“不智能”的制约因素无外乎底层技术不够成熟、知识库不够完善、智能客服与消费者多元语言不匹配等。但也不排除确有个别商家为迟滞消费者投诉、拖延解决问题进程而故意设“障”,拿智能客服的短板当作挡箭牌。

由此解读,不管是智能客服存在的知识短板还是人为设障,都当属病在“系统”根在“人工”,亟需人工“调教”与帮扶。而最为关键的还是要这些服务性企业牢固树立以用户为中心的思想。只有企业切实恪守“顾客至上、周到细致”的服务理念,智能客服的不智能问题才会得以被重视和迎刃而解。毕竟,再智能化的客服也是需要由人工来设置程序、输入信息、动态操作和排除故障的。

客服是企业行稳致远和产品做大做强的重要一环,是事关满足消费者知情权、话语权和评价权等正当权益的大问题。智能客服与人工客服本应为相辅相成、相得益彰的互补关系而非互相取代关系。两者的无缝对接,当为企业客服发展的未来方向。企业不能只重视客服的智能化和低成本,而忽视了对消费者的便利化和满意度。

共同战“疫”

外出购物篇

购物前 做计划
戴口罩 少停留
回家后 手要洗

中宣部宣教局、国家卫生健康委宣传司 指导
中国健康教育中心 制作

共同战“疫”

【正确洗手篇】

1. 用流动水淋湿双手
2. 用肥皂或洗手液均匀涂抹双手
3. 认真搓洗双手至少20秒
 - 1 洗手掌
 - 2 洗手背
 - 3 洗指缝
 - 4 洗指背
 - 5 洗拇指
 - 6 洗指尖
 - 7 洗手腕
4. 用流动水冲洗干净
5. 捧水冲淋水龙头后关闭水龙头
6. 用清洁毛巾或纸巾擦干双手(也可用干手器吹干)

中宣部宣教局、国家卫生健康委宣传司 指导
中国健康教育中心 制作