

拜登签署万亿美元基础设施投资法案

这项法案是对美国基建进行数十年来最大规模的投资

新华社电 美国总统拜登15日在白宫签署总额约1万亿美元的跨党派基础设施投资法案。经济学家认为,此项法案不足以填补美国巨大的基础设施融资缺口,对经济增长的拉动作用有限。

拜登在法案签字仪式上表示,这项法案将对美国道路、桥梁、铁路和公共交通等基础设施进行数十年来最大规模的投资,创造大量就业岗位,缓解供应链瓶颈。

该法案包括为现有联邦公共工程项目提供资金,同时在5年内新增约5500亿美元基建投资。与拜登最初提议的约2.25万亿美元基建计划相比,法案投资规模大幅缩水。

美国耶鲁大学经济学教授雷·费尔的研究显示,从20世纪70年代

开始,美国基础设施投资占国内生产总值的比重一直呈下滑态势,导致美国基建投资严重不足。他认为当前法案规模“相当温和”。

分析人士认为,基建项目投资规模大、建设周期长、回报见效慢,短期内对经济增长的拉动作用有限。长期来看,基建法案会推高美国政府债务并造成对私人投资的挤出效应,可能抵消公共投资的积极效果。

据美国国会预算办公室估计,该法案将在未来10年内推高联邦预算赤字约2560亿美元。美国商务部预估数据显示,受新冠疫情持续、供应瓶颈限制和通胀高企等因素影响,今年第三季度美国实际国内生产总值按年率计算增长2%,增幅远不及第二季度的6.7%。



拜登出席基础设施投资法案签字仪式 新华社发

“百名红通”犯罪嫌疑人徐进一审宣判

新华社电 2021年11月15日,湖北省武汉市中级人民法院公开宣判“百名红通”犯罪嫌疑人徐进贪污、受贿违法所得没收申请一案,裁定没收武汉市黄陂区滢口渔场780.67亩国有土地使用权以及徐进受贿所得的8套房产、3个车位及1辆奥迪轿车。

经审理查明:2006年至2007年,犯罪嫌疑人徐进利用担任武汉市黄陂区区长职务便利,骗取国有资金人民币1.9793亿元,用于支付他人实际控制公司获取的780.67亩国有土地使用权的土地出让金。2006年10月至2011年5月,徐进多次收受他人给予的财物共计人民币6381万余元、港元8887万余元、美元255万余元。徐进于2011年5月19日逃匿境外,至今不到案。

智能客服槽点不少 如何更智能?

为客户带来更温情且交互性更强的服务场景

71.2%消费者表示智能客服“答非所问”

“俺家歪发(WiFi)不嫩(能)使了。”老家是山西的刘云普通话并不太标准。电话那头明显没听懂,重复了刚才的问题选项,刘云有点急了,“俺要人工客服”,可是听筒那边的机器女声依然甜美,重复着刚才的问题选项。刘云生气地挂断电话,只好找自己的女儿孙萌帮忙报修。

不少人想用客服电话快速解决问题,却在“请按1、2、3”里兜来绕去,在层层叠叠的问题迷宫里寻找人工客服。

今年上半年,江苏省消保委发布了《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》,对48个APP平台进行服务调查,调查结果发现,71.2%的消费者表示遇到机器人“答非所问”、不智能的问题;23.6%的消费者表示无法找到人工客服或人工客服存在“踢皮球”等现象。

网购退换货、手机换套餐、银行问业务、宽带出问题、机票退改签,几乎你能想到的所有客服场景中,背后都有智能客服的身影。这些机器人24小时在线秒回,语气永远温暖,从不会闹脾气,然而头顶智能“光环”,却被吐槽“听不懂人话”,这究竟是怎么回事?用户体验差,企业却坚持要用,这又是为何?

智能客服行业亟待升级用户体验

依靠上岗快、成本低等优势,智能客服机器人用自己的标准话术解决消费者重复性较高的常见问题。然而,由于技术不成熟,智能客服仍存在很多问题。

——缺乏共情能力。情感计算是机器客服需要攻破的难点,冰冷的机器人技术流程很难识别消费者个性化的提问方式和语句结构,更无法

人机协同才能更好服务用户

一家共享经济电商平台的客服部门负责人刘先同表示,智能客服只是辅助工具,“一键转接”或者“一触即达”的人工客服的入口十分必要,智能客服规范化、标准化的特点应和人工客服实现双赢。

专家着重指出,要帮助老年人、残

灵敏捕捉用户的情感变化。

——人工智能技术有待提高。知识库中有限的知识量有待提升的人工智能自我学习能力是目前制约智能客服发展的重要方面。

——企业使用定制率低的智能客服产品。有的企业的智能知识库不够完善,导致智能客服与消费者多元的语言类型匹配程度很低,甚至无法匹配。

疾人等共享数字生活,针对这类人士应该研发出更为精细的服务技术。业内人士表示,随着5G技术商用时代的来临,将为智能客服带来丰富的想象空间,为客户带来更温情且交互性更强的服务场景。据新华社

北半球陆地上月创140多年来同期最热纪录

新华社电 美国国家海洋和大气管理局15日说,上月是北半球陆地有记录以来最温暖的10月,同时是全球范围内第四热的10月。

美国国家海洋和大气管理局下辖国家环境信息中心数据显示,今年10月由于北半球陆地普遍出现罕见温暖天气,北半球陆地平均温度以0.11摄氏度之差打破2019年同期创造的纪录,成为自1880年开始相关记录以来最热的10月。其中,北美陆地平均温度仅次于1963年同期水平,非洲和亚洲陆地平均温度分别排在有记录以来第7高和第12高的位置,欧洲陆地平均温度也超出历史平均水平。

英国4岁男孩登顶3624米山峰

新华社电 英国4岁男孩杰克逊·胡丁日前登上美国洛基山一座3600多米高的山峰,可能是登顶这座山峰的最年幼者。

据英国《泰晤士报》15日报道,杰克逊今年8月与家人在美国怀俄明州温德河岭登山,用时两个星期,登上了3624米高的平戈拉峰。与他一同登顶的还有8岁的姐姐弗雷亚和父母。杰克逊2岁开始登山,去年夏天登上位于瑞士和意大利交界处、3300多米高的巴特勒峰。

欧盟高官:将对白俄罗斯实施新制裁

新华社电 欧盟外长会15日在比利时首都布鲁塞尔举行。欧盟外交与安全政策高级代表博雷利在会后举行的新闻发布会上称,欧盟将对白俄罗斯实施新制裁。

博雷利说,新制裁将对某些个人和实体产生影响,具体制裁措施将在未来几日公布。他指责白俄罗斯“鼓励”移民进入欧盟领土,称欧盟边境不会无限制开放,难民应通过合法途径进入欧盟。

白俄罗斯总统卢卡申科当天与德国总理默克尔通电话,讨论白俄罗斯与欧盟国家边境难民问题,双方同意继续就此保持对话。据白俄罗斯媒体报道,这是自去年白俄罗斯总统选举以来卢卡申科首次与西方国家领导人通电话。

此外,俄罗斯总统普京当天与法国总统马克龙通电话时表示,他与卢卡申科就白俄罗斯与欧盟边境难民危机进行了沟通,认为欧盟应与白俄

罗斯直接就难民问题进行讨论。

近期,数以千计难民试图从白俄罗斯进入波兰、立陶宛等欧盟国家,最终前往西欧,其中多数人来自中东。波兰等国强化边境管控,严防非法入境,导致大量移民滞留边境。白方则表示,制裁使白俄罗斯无法控制移民流入。

白俄罗斯去年8月举行总统选举,卢卡申科高票连任。美国和欧盟声称选举舞弊,对白俄罗斯施加多轮制裁。