新闻热线 62620110
广告垂询 62815807
发行热线 62813115

总编办 62636366
采编中心 62623752
新闻传真 62615582
Email admin@scxb.com.cn

零售价 1元/份
全年定价 240元

法律顾问 安徽美林律师事务所 杨静 律师

承印单位 安徽新华印刷股份有限公司

安徽财经网
www.ahcaijing.com

星报传媒
全媒体矩阵

官方微信scxb123

《安徽画报》微信

掌中安徽
微信二维码

掌中安徽
APP客户端

星报官方微博

安徽人的生活指南

非常道

NASA：月球正像葡萄干一样萎缩

NASA最新研究表明：月球正因内部冷却而收缩形成断层，如葡萄变葡萄干一样起“褶皱”。这一过程进一步引发了月球表面地震。阿波罗号地震检测器检测到的28次地震中，有8次发生在断层附近。说明月球构造仍活跃。

@梨视频

微声音

7成哮喘是喷香水惹的祸 过敏者可长点心

香港消费者委员会提醒，不少香水中含高致敏物质，过敏者应谨慎使用。国内外研究发现，为让香味更持久，会添加邻苯二甲酸酯，长期使用会导致人体小剂量慢性蓄积，影响儿童发育、成人代谢，甚至引发乳腺癌、子宫内膜癌等，且75%的哮喘病例由香水诱发。 @生命时报

热点冷评

人工客服岂能“埋得深”

□ 杨玉龙

平日里各种人工客服推销电话让大家不胜其扰，可一旦遇到问题想要投诉，找个人工客服接诉却比登天还难。通过平台在线咨询客服，问来问去都是跟机器人对话，无济于事；改成电话咨询后，转接人工服务一直坐席繁忙，甚至有的根本找不到人工入口。近来，一些企业的人工客服屡屡被消费者“吐槽”。（5月15日半月谈网）

据悉，互联网平台上难以找到人工客服的企业主要有四大类：共享租车类之“交了钱就别想轻易退”；小额贷款类之“贷了故意让你还不上”；二手交易平台之“你们的事我管不了”；短视频平台之“有事请线上@我”。事实是，远不止于此，一些企业的客服电话人工坐席接听也是千难万难。

无论何种原因导致的人工客服“埋得深”，都证明着两点，一则是对消费者权益的漠视。“埋得深”或者用好话搪塞消费者，均是对消费者权益的不尊重。二则是企业法律意识淡薄的表现。做好客户服务不仅是企业管理的需要，一定程度而言更是法律之责。尤其是，消费者面对权益被侵害，完全可以依法维权，对企业而言就会处于被动局面。于此，企业更理应做好客服的积极性与主动性，即便是将客服外包也不能大撒把。

同时，减少此类现象，也要借力科技支撑。比如就有专家建议，企业从源头上做好问题分流，运用人工智能等技术手段，优化语音自动回应的准确性，并设立有效、可互动的非实时客服与用户进行沟通。这就值得尝试。但是，企业客服业务无论是外包还是自建团队，均应该加强对人的管理，用正确的态度和方法有效地处理问题。

一定意义而言，企业对待消费者的态度，就是对待自身发展的态度。当然，让人工客服服务好起来，既需要企业当自强，外界的约束机制也不能缺失，比如，相关职能部门应加强对此整治；还如，消费者因客服环节的不畅和延误造成权益受损，当及时借助消协、执法、司法部门维权，并以此倒逼企业规范客服行为、提升服务效能。

别让特医食品成为监管遗忘的角落

□ 木须虫

时评 Shiping

过敏、早产、高胆红素血征……这些疾病或症状往往令一些幼儿无法正常进食，特殊医学用途配方食品的出现则有效解决了这类孩子的营养摄入问题。然而近日有消费者在医院周边商店发现，一种宣称能解决婴幼儿过敏等问题的“配方粉”在产品包装上同时标注“固体饮料”，疑似冒充特医食品。（5月15日《新京报》）

《食品安全法》第七十四条规定，国家对保健食品、特殊医学用途配方食品和婴幼儿配方食品等特殊食品实行严格监督管理；第八十条规定，特殊医学用途配方食品应当经国务院食品安全监督管理部门注册。注册时，应当提交产品配方、生产工艺、标签、说明书以及表明产品安全性、营养充足性和特殊医学用途临床效果的材料。

与注册难相比，特医食品正在成为产业的一片“蓝海”，有资料显示2011年到2017年，我国特医食品需求量从0.65万吨上升到3.66万吨，还将继续快速上涨，这自然会诱发很多食品企业“分一杯羹”的冲动。

特医食品就是食品的“孤儿食品”“小众食品”，它无法被公众所广泛知晓，多由医生视病情进行推荐，甚至监管也容易忽略。正是因为这些特殊性的存在，像记者调查仿冒特医食品通过医生推荐，实施精准营销，并不容易被发现。这样的结果，必然使得特医食品容易像普通食品一样规避监管，却像药品一样来销售。

特医食品从严注册审批，自上把关必要性无须质疑，但仅止于此是远远不够的，尤其是市场层面，它不能成为监管遗忘的角落。一方面，应加大特医食品管理法规的宣传力度，扩大社会的知晓度，提高消费者的监督意识，扩大特医食品注册审批信息公开，满足消费者知情权；另一方面，规范特医食品的销售行为，如引入类似于药品的监管码管理制度，创造透明的市场环境，将特医食品管理纳入到基层市场监管的范畴，加强日常的执法管理，打击各种仿冒、“蹭光”行为，规范市场秩序。此外，也要加大企业对特医食品研发、申报的鼓励与扶持，引导“良币驱劣”。

时事乱炖

别被再“看新闻赚钱”忽悠了

□ 丁慎毅

“看新闻能赚钱”“随时提现不受限”……近期，在一些短视频平台上，经常出现类似的新闻类APP广告。记者调查发现，多款号称“看新闻就能赚钱”的APP，根本没有互联网新闻信息服务资质，“新闻”也多为猎奇、八卦等垃圾信息；所谓“看新闻能赚钱”也只是广告噱头，高额金币只能折现几毛钱，提现面临种种套路。（5月14日新华社）

根据记者调查，此类平台上的内容有不少低俗信息，有些内容还打黄色擦边球，配上诱惑性图片。为了快速赚钱，很多人可能不看内容就随手转发，这可能会带来面临治安处罚甚至刑法处罚的风险。

新闻资讯是用来看的，我们了解新闻时事，解惑、解难、解疑、解闷，由此获得的价值，远远高于到处转发传播换来的那点碎银子。就个人来说，一定要分析利弊得失，即使你不在乎风险，但也要看到，别人不是你的接盘侠。随便给别人发新闻，无异于往别人门前扔垃圾，至少是一种不文明的表现，要自觉抵制这类APP的诱惑，莫因贪小利而成为不良信息扩散的“帮凶”。

就公众利益来说，这种行为会造成新闻资讯接受的混乱。它扰乱了人们对新闻的真假、价值观辨识度，本来有些事似懂非懂，看了这些资讯，反而更加糊涂，这甚至会带来主流价值观的混乱。所以，互联网阅读创新必须在赚取利益的同时考虑社会影响和公众利益，要有一份社会责任感，要保持对新闻资讯的敬畏和尊重。



诈 王恒/漫画

就法律来说，一些APP不具备资质发布或转载新闻，违反互联网新闻信息服务管理相关规定。所以今年以来，一些地方公安、网信部门开始对此类APP进行打击。但是光靠打击似乎还显得势单力薄一些，因此，就监管来说，一方面要加强源头治理。要对各类手机应用市场的违规APP进行下架处理，倒逼这些商家尽快建立严格的审核机制。另一方面，要对微信小程序的使用加以规范，有的小程序转发所谓的新闻资讯，已经成为虚假宣传的“重灾区”，成为售假、高仿的“新天堂”，有的小程序甚至扮演着套路贷等违规APP“中转站”的角色。

同时，相关部门还要加强对民众的提醒，让民众意识到“看新闻能赚钱”的风险，并用典型案例引导民众，