



谁在给智慧生活“降智”?

文/赵威

8个月欠停车费6000多元,却未收到任何提醒。近日,上海市民胡女士偶然登录“上海停车”App发现自己大额欠费后,表示“整个人都不好了”。胡女士的遭遇并非孤例,许多车主也有类似困惑和不满,质疑智慧停车系统存在问题。有记者在胡女士停车的芳芯路上做了一次实地调查,停车14秒被收费15元,也没有收到任何缴费提醒。

数字化时代,智能技术覆盖的场景越来越多,百姓生活应该越来越舒适便捷才对。然而,为智慧生活添堵的“降智”行为却屡见不鲜。就拿“扫码消费”来说,到餐厅落座后,扫码点餐成了很多人的习惯动作;车辆驶出停车场前就扫码完成缴费,给有车一族带来“无感出场”的便利……扫码成“标配”,降低了人力成本,提高了服务效率。这本来是件好

事,但是扫码后的强制关注、弹窗广告、操作繁琐、误导消费等问题,让扫码变成了“扫兴”,消费者备受困扰。

再比如,在网购投诉、银行办业务、机票退改签等众多消费场景中,智能客服的身影随处可见,可是,答非所问、千篇一律、循环重复等情况,想必很多人都碰到过,聊天机器人变“机气人”。有的商家为了节省成本,干脆取消

了人工客服,没有取消的,转接起来也很麻烦,需要等候很长时间。而一些老年人更是不习惯线上服务,但线下服务越来越少,智能化成了他们难以逾越的“数字鸿沟”。想起这样一则报道,有位老人冒雨去交医保,被告知不收现金,只能扫码支付,老人在柜台前手足无措的样子令人心酸。

技术手段明明已经很先进了,老百姓却依然有很多不好的生活体验,这说明相关机构、商家的工作不到位、目的不单纯,把好事办成了坏事,既损人,又伤己。种种“降智”行为,不但给人们生活带来不便,还存在被误导消费、个人信息泄露等风险。

在可以预见的未来,数字化、智能化还有很大发展空间,合理有效地发挥其优势,更好地助力消费、服务民生,兼顾使用体验和服务效率,才能不断造福社会。



“滞汇”生活

画/点点

《讽刺与幽默》新媒体



微博



微信

强国号

下载学习强国APP
我的一订阅—添加
讽刺与幽默报



抖音