



张晓明

## 我要这朗朗乾坤下 事事有王法

接受记者采访时,李女士数次表达了她对电影《三大队》的喜爱,主题曲《人间道》中唱道:

“恶人还需恶人磨/我是你杀生得来的报啊/也是你重生的因果/为一口气 为一个理/为一场祭 老子走到底/我要白日见云霞夜里举火把/我要这朗朗乾坤下事事有王法……”

2022年9月14日,李女士经历了生命中的至暗时刻,也因此改变了此后三年的人生轨迹。

这一天,她养了13年的,早已被视为家庭成员的西高地白梗Papi,疑似中毒死亡。同一天,同一个小区里,有9只宠物狗2只流浪猫因为同样的原因死去。

1184天后,2025年12月11日,受害宠主们终于等来了一个结果:被告人张某华构成投放危险物质罪,被判处有期徒刑四年。正如那句歌词“我要这朗朗乾坤下事事有王法”,李女士等来了法律的“理”。

这是北京首起宠物投毒刑事案,案件的判决在当下具有多重意义:不仅仅是一群受害者为自家宠物争得了说法,更打破了“宠物被毒死仅能通过民事途径索赔”的固有认知。案件涉及的宠物价值评估、精神损害赔偿等问题,暴露了相关法律的空白,或将倒逼我国动物保护法律层面的完善。

而在整桩事件中,最让我佩服的是李女士在为Papi讨说法时所坚持的原则。她始终坚信“程序正义”。在当今这个动不动就上网写小作文,动不动就人肉曝光,鼓动网民情绪,引发网络暴力的语境下,李女士的坚持坚定、冷静克制、遵循程序,非常难得,甚至有些悲壮。

事情发生后,李女士没有去闹下毒者,要求对方赔偿;没有接受调解,拿钱了事;更没有在网上曝光已经掌握的监控,占据舆论高地。她选择了一条最难走的路:辞去收入不菲的工作,从零开始,自学《中华人民共和国刑法》和《刑事诉讼法》,在小区里寻找线索,联系所有的受害宠主,一个人一个人沟通,准备材料,建立证据链……三年时间,案件经历至少六次延期审判,她要面对的,不只是自己一度抑郁崩溃的情绪,网上的种种恶意谩骂,“不就是死了一条狗吗”的认知惯性,更要去解决一个实实在在的难题:将此案从“民事纠纷”的泥潭中拔出来,钉在“投放危险物质罪”(即危害公共安全)的耻辱柱上。

自始至终,她始终坚持法律框架下的维权,坚持公诉这条路,堂堂正正、干干净净、坦坦荡荡地赢下了官司,展示了文明社会应有的克制理性。诉讼过程中,相继遭遇“宠物价值估算没有参数”“精神情感损失无法鉴定”等等法律空白,她仍努力向前,通过合法合规的方式去寻找依据,推动案件进展。

当判决书中的这段内容被广泛传播“每一名养犬人都应该有文明养犬的义务和责任,但个别群众的不文明养犬行为并非投毒者虐待动物者实施极端行为的理由”,这场诉讼的意义,早已远远超越宠物维权的范畴。它让我们意识到,通过程序正义获得的胜利,是对法律尊严的最大维护,是对作恶者最有力的回击。

## 背景

据“央视新闻”报道,记者近日对主流电商、社交、金融、物流等10多家平台客服系统实测发现,无论是在在线客服还是电话客服,AI客服都存在较明显的理解能力不足,而人工客服接入障碍重重,严重影响用户体验。

## “人工忙,AI蒙” 企业客服别陷入死循环

听不懂人话,却擅长废话;“会说话的墙”与“失语的服务”……消费者可以说苦这种一点儿都不“智能”的AI客服久矣。

AI客服不仅难以准确识别用户诉求,反而可能将简单问题复杂化,让用户的“求助”落空,并进一步加深用户的焦虑与不满。这样的AI客服,非但未能成为沟通的“桥梁”,反倒异化为一堵阻碍服务和沟通的“围墙”。

从调查来看,之所以出现这种现象,未必是AI技术本身不成熟,而更多还是源自企业在客户服务体系建设上的价值排序与资源投入上的偏差。如有业内人士指出,企业能自主决定用户“寻找”人工客服的难易程度,而技术人员可以根据企业需求,为AI客服系统设置“兜底回复”策略。

同时,为了降低人工成本,企业还会主动设置一些跳转至人工座席的障碍——既然AI客服在现阶段无法从根本上解决用户问题,那么便将其部分功能调整为“拦截用户请求”。所以,在很大程度上说,体验不佳的AI客服,实际上是在为企业售后服务的投入不足“背锅”。

客观说,企业追求降本增效无可厚非,但“降本”的重心应放在哪,“效”又该增在何方,却需要科学评估。以AI客服代替人工服务,可能确实能大幅削减直接的人力成本,但却可能是“以客户失望为代价”。

要有效改变这种状况,除了寄希望于AI技术的全面进步之外,还要继续优化“人机协同”服务流程,

如可增设“一键转人工服务”选择。同时,整个行业对于AI工具利用的利与弊,也应给予更全面、理性的评估。

要知道,客户服务作为企业与客户直接接触的重要窗口,其核心价值就在于高效、准确地解决用户问题。若过度依赖AI而忽视人的判断与共情,甚至以AI来拦截用户反馈,不仅影响用户体验,也弱化了企业与用户之间的情感连接,势必损害品牌形象与用户忠诚度。所以,在这个问题上,企业当有更多长远考量。

值得注意的是,该现象已经引起监管层面的注意。如今年10月,工信部发布的《关于2025年第三季度电信服务质量的通告》就提到,组织第三方机构对部分重点互联网企业客服热线进行拨测,其中,部分企业的客服,要么未提供人工客服,要么人工客服无法接通。

也就是说,AI客服问题已不止于消费者的吐槽,也已被纳入合规性考察之中。对此风险,企业也当给予足够正视。

随着人工智能技术在各行业加速渗透,如何合理使用AI,哪些环节可以优先应用,哪些场景仍需克制,越来越成为需要全社会共同思考的课题。

要知道,有温度的人性化服务或许意味着更高的成本,但它同时也是构筑品牌差异、维系用户情感的关键要素,或恰恰是一种越来越值得珍视的商业伦理与竞争壁垒。

此外,从整个社会运转效率的角度看,“低效化”乃至“无效化”的AI客服系统,也应该破除人们对于“AI”就是代表效率的一种过度迷信。应看到,有些领域的“AI化”并不必然意味着社会运转效率的提高,反而可能带来问题和消耗。

据《新京报》

综合广播 FM103.3 《新闻相对论》(周一至周五11:00—12:00)



## 带娃野爬岳麓山“绝望坡”,“练胆”不能无视安全

据紫牛新闻报道,这段时间,湖南长沙岳麓山一处被称作“绝望坡”“赫石坡”的野爬路线,成了网红打卡点,还有网友专门制作了线路图,建议亲子游选择此处地方,可以锻炼孩子胆量。然而,从名字也能看出,这个地方恐怕不是传统的“亲子乐园”。视频里呈现的“绝望坡”山路陡峭,一望可知危险。据网友说,“最陡峭的路段倾斜度接近70度,脚下的碎石松散易滑,每一步都需要格外小心”,攀爬此处的人几乎都没有携带防护装备。可以想象,一旦脚步踩空,后果恐怕不堪设想。

如此危险的地方,很多家长却抱着“练胆量”的心态让孩子冒险,对“严禁攀爬”的警告视而不见,也让人有些难言滋味。

适度地“练胆量”本身并非不可理解。让孩子在日常生活中接触挑战、克服紧张情绪,有助于建立自信,也能培养判断风险与自我控制的能力。很多家长希望孩子别太“娇气”,这种出发点没有错,关键在于,挑战是否与年龄、能力和安全条件相匹配。正因如此,“胆量”从来不是靠把孩子推到高风险边缘来培养的。真正的成长,应该建立在可控、安全、有边界的体验之上,而不是用一次失足就可能酿成严重后果的冒险去赌运气。

把明显超出儿童能力与安全承受范围的野爬路线,包装成“亲子锻炼”“成长教育”,既是对风险的轻慢,也是对责任的逃避。若连基本的安全评估都缺席,再响亮的“练

胆量”口号,最终练到的恐怕只会是“侥幸心理”。

这种以“锻炼”为名,将风险转嫁给缺乏判断力与自保能力的孩子,并非真正的教育,更像是一种对危险的低估,甚至是对“出事概率”的误判——只要没出事,就被当作成功经验,一旦出事,代价却往往无法承受。

因此,所谓“练胆”,如果脱离了规则、监管和专业保障,最终考验的并不是孩子的勇气,而是整个家庭乃至社会的安全底线。更何况,家长对相关警告置若罔闻,给了孩子一种什么样的言传身教,也颇值得思量。

无论从哪个角度看,像岳麓山野爬这样的事情,都当受到规制。或许因为这是未开发区域,不在景区管理范围内,景区也有些力不从心。但无论是否属于正式开发区域,都不能放任其以“野爬”“打卡”的名义把潜在风险不断放大。

相关部门有必要进一步明确责任边界,对明显存在安全隐患的区域采取更有约束力的措施。如物理隔离、巡查劝离、联合执法等,真正重视这起安全隐患,划清红线,而不能只停留在“提示风险”的层面。

一些家长更应有所反思,不能等到悲剧酿成才追悔莫及。教育孩子直面挑战,并不意味着让他们承担不该承担的风险,更不该把“没出事”当作判断正确与否的标准。

毕竟,对孩子而言,真正需要学习的不是在危险边缘逞强,而是识别风险、尊重规则、懂得止步——这本身,才是更重要、也更负责任的“胆量教育”。

据《新京报》

## 精读 时间 2134

林语堂先生曾言:“生活的智慧在于,逐渐澄清滤除那些不重要的杂质,而保留最要的部分。”

人到中年,总感觉生活仿佛按下了快进键。工作的压力接踵而至,琐碎的烦恼没完没了,上有老下有小的责任重重扛在肩上。走着走着,内心会不断涌起焦虑和迷茫,不知道该往哪里走,也不知道整日的忙碌为几何。可实际上,越是繁杂冗乱的当下,越要整理心境、整理状态、整理行囊。

整理,不是简单的清扫与扔掉,而是对秩序的梳理和重建。它要求我们重新审视自己的生活,明确心中的所爱、所想,也及时放弃那些无用和不需要。大抵正应了那句“人生变好,是从整理自己

开始的。”

整理房间:方寸之间,藏着生活的智慧。

中年人的生活,往往是从一间凌乱的屋子开始失控。整理房间是一种守护内心秩序的方式,它不仅仅是一项家务,更是一种人生的智慧。当我们认真擦拭每一扇窗户,仔细叠好每一件衣服,耐心清理每一个角落,其实是在与生活对话,在向生活传递热爱。

整理心情:卸下包袱,用轻盈的心前行。

画家丰子恺有一句经典:“心小了,所有的小事就大了;心大了,所有的大事都小了。”每个人总会遇到许多不称心的事,如果一直陷在里面不可自拔,生活也会一直晦暗无光。

学会转变心态,卸下心里的包袱,用

## 人生变好,从整理自己开始

轻盈的心前行,日子才会越过越顺遂。

《围炉夜话》中说:“过去事丢得一节是一节。”活在世間,凡人种种,本就没有容易二字。那些心灵的垃圾,如果不及时整理,就会像洪水一样泛滥,吞噬掉所有快乐与活力。所以,真正厉害的人,从来都会适时整理心情,安静自己,梳理思绪,过滤杂音,将负面情绪清空,这样心灵才会变得轻盈、自在。

整理圈子:精简社交,遇见更好的自己。

《论语》里,孔子说:“益者三友,损者三友。友直,友谅,友多闻,益矣。友便辟,友善柔,友便佞,损矣。”意思是,要结交言行正直、真诚不欺、知识广博的朋友,对身心有益。相反,与谄媚逢迎、表里不一、善于花言巧语的人相交,人生则处处

布满陷阱。

作家贾平凹在《自在独行》中,对交友有个扎心的比喻:“朋友是磁石吸来的铁片儿、这些东西,有的用力甩甩就掉了,有的怎么也甩不掉,可你没了磁性他们就全没有喽!”

著名的熵增定律,揭示了一个道理:万物若无外力干预,终将走向混乱无序,人生亦是如此。房间不常整理,则会被杂物堆满;心灵不常整理,则会被琐事纠缠;圈子不常清理,则会被虚情假意占据。

因此,主动整理自己,正是对抗熵增的“逆熵行动”。当我们把生活整理清楚,就会发现:幸福很简单,它就藏在整洁的房间里,藏在平和的心情里,藏在真挚的友谊里。

文 国学文化

## 网友评论

网友:我找人工服务是解决问题的,不是和客服对话的。  
网友:没什么原因,人家压根就不想服务。