

你有没有接到过这样一个音调平稳亲切的电话：“喂，你好，是这样的……”然后却是关于某个房产或是小孩培训项目的介绍。你可能想不到，这些声音可能并不是来自客服小姐姐，而是正在兴起的智能语音电话机器人。更想不到的是，推销电话越接越多，是因为AI不仅可以每天拨打800到1000通电话，并根据对方不同回应给出最佳应答，还能对客户情况进行大数据分析！而骚扰电话如此升级，也令业内专家对于客户隐私问题深感担忧。

AI助力推销骚扰电话升级



每天烦你的推销电话 可能是智能机器人打来的

它们每天可拨打800通电话，不知疲倦还不会发脾气

“您好，不限购的黄金商铺您考虑一下吗？”唐女士最近陷入了被推销电话轰炸的苦恼中。出于礼貌和对电话从业人员的体谅，唐女士平常极少直接挂断电话，而是委婉拒绝或推托在忙。“让我惊讶的是，不管我口气多么不耐烦，对面的女声依旧耐心平稳。哪怕我说出三次不用了，对方仍孜孜不倦地向我推销楼盘的具体信息和价格，我只能无奈选择挂断，这太浪费我时间了。”

唐女士并没有意识到，这种声音逼真且甜美还“挂不掉”的推销电话，实际上是由智能语音电话机器人所拨打的。保险、地产、教育、汽车、贷款……智能语音电话机器人正以消费者难以察觉的高速，在各个领域取代着曾为公众所熟知的电话推销人员。

批量上传号码数据，一天拨打800

至1000通电话，根据对方不同回应给出最佳应答，乃至支持通话过程中随时被客户打断，是这些智能语音电话机器人的标准配置。

一位曾在某通信技术有限公司任职首席运营官的业内人士说，和人工客服相比，不知疲倦的智能语音电话机器人如今深得老板们的青睐，特别是中小微企业。

“通过AI与呼叫中心技术，模拟真人与客户进行语音交互，能以更低的成本完成原来8至10倍的工作量，转化率和接通率与人工‘没什么差别’。”一家企业云通信服务商称，某开发商使用了他们的智能语音机器人后，同样1000通呼出量，每日运营成本从500多元下降到30多元，“更何况智能语音电话机器人工作稳定，无情绪波动，也不需要员工基本工资、提成、社保、场地

费等。”

自然语言处理算法、深度神经学算法、卷积神经网络算法……乍一看，市面上的智能语音电话机器人声称的算法模型深奥且专业。但多家科技公司销售人员承认，关键词匹配交互仍是核心，这也让话术成为智能语音电话机器人的关键。

“一套话术整理售价为2000元，分为主流程、公共问题、特殊问题等。主流程就是机器人一开始主动介绍项目内容，主要是如价格、位置、详细信息等。特殊问题则是与项目无关的问题，甚至包括脏话等。”某科技公司的销售人员透露说，客户提交的话术内容越详细，交互效果就越好，“我们有从事英语教育培训的客户，整理出的话术达到1000多条，能基本应对各种交互。”

据初筛。

“只要接通，我们与目标客户的每一段对话都会被录音，系统会根据内容把客户分为A类、B类、C类等，方便人工销售人员进一步联系。”汪小姐称，智能语音电话机器人每日通过这样的海量交互，也能不断自我学习，提高话术应对策略。“举个极端例子，以往客户骂脏话，机器人会再播放前一条话术，这会导致客户识破为AI，渐渐地，它学会了发出简单的笑声应对即可。”

但显然，这一系列的分级、初筛、学习，被推销人在接听呼入的那个陌生号码时，毫不知情。

(本报综合)

背后有大数据分析系统，可以给客户分等级

每日不知疲倦地外呼推销电话，只是智能语音电话机器人被众多销售部门选择的理由之一。更让他们青睐的，是其背后的的数据分析系统。从错号、空号等无效数据清洗，到通过机器人外呼判断客户意向并分等级，再到不断自我学习，提高话术应对策略，智能语音电话机器人看似高效智能的方案的前提，却必须建立在对被推销人的信息数据收集基础之上。



知子更要教子

——从“纸上谈兵”得到的启示

○ 喻敏

“纸上谈兵”的典故几乎家喻户晓，然而，人们在津津乐道于赵括不懂得实际用兵之道、只知道抱着兵书打仗时，是否想过这样一个问题：是什么导致赵括这样的呢？

其实，从某种程度上说，赵括有着很好的军事天赋。司马迁《史记·廉颇蔺相如列传》是这样记载的：“赵括自少时学兵法，言兵事，以天下莫能当。尝与其父奢言兵事，奢不能难。”这至少说明三点：一、赵括小时候就对军事感兴趣，而且是饱读

兵书；二、赵括善于在纸上用兵，连他的父亲——战国名将赵奢也难不倒他；三、赵括有机会与父亲一道切磋、探讨用兵之道。这就足以说明，赵括是有着成为军事人才、甚至是军事天才的一切条件的，但他最终却直接导致了秦赵两国长平之战的惨败，自己也被乱箭射死，身后还成了人们讽刺、笑谈的对象，岂不哀哉？

哀叹赵括“纸上谈兵”之余，我更叹赵奢“教子无方”，最终害了赵括。

赵括有着很好的军事天赋，对军事也是极感兴趣，这是作为一代名将的赵奢值得庆幸的事。怎么着，也是后继有人啊！赵奢好像对此无动于衷，一个“尝”字，说明他与儿子一道探讨军事不多，更谈不上言传身教了。

“知子莫若父”，应该说，赵奢是非常了解儿子的，其优劣长短，他一眼就能看透，他清楚儿子是“理论上的巨人，行动上的矮子”。可惜的是，他没有去诱导儿子端正态度、丢掉缺点，更没有做到

言传身教、让儿子到战争的实践中去历练。不上战场，不亲历战争，怎能体味战争的残酷呢？赵奢只会在心里埋怨赵括不懂得战争的残酷性，只会在心里预测“破赵军者必括也”，又有什么用？

赵奢为什么给不给赵括历练的机会呢？也许是溺爱使然吧。

只知道“纸上谈兵”的赵括则不但令人叹息，更值得我们深思啊！

生命可贵 大爱无疆

——市妇幼保健院救治早产低重新生儿纪实

咸宁日报全媒体记者 汪俊东 通讯员 张筱竹

“宝宝已长了0.5斤”看到重症监护室儿子已度过危险期，并一天天在长大。3月19日，家住温泉岔路口盛世华庭的产妇王倩玲噙着泪水，感激地对记者说，“感谢市妇幼保健院，感谢程主任和新生儿科挽救了我儿子，并给了我儿子第二次生命。”在这次对孕29周早产极低出生体重儿72小时的大抢救中，市妇幼保健院新生儿科始终以尊重生命、拯救生命为己任，视患者为亲人，处处为患者着想，千方百计抢救早产极低出生体重儿。通过一系列的有力措施，终于让新生儿渡过呼吸关、营养关和正常发育关，并让早产极低出生体重儿成功脱险。

据专家介绍，29周早产、出生体重低至1320g，新生儿发育不成熟，这在整个咸宁市分娩的新生儿中，都非常少见，能成功救治更非易事。在这场大营救中市妇幼保健院新生儿科的全体医务工作者对工作精益求精，一心为患者的忘我精

神，彰显了全体医务工作者不计个人得失，竭力救治患者，无私奉献的人间大爱。市妇幼保健院新生儿科主任程宏对记者讲述了这次大抢救的全过程。

2月28日晚8点，夏晓锋（宝宝父亲）护送早临产妻子王倩玲急匆匆来到市妇幼保健院急诊室。该院新生儿科主任程宏接到急产通知后，迅速组织精兵强将，周密部署助产工作。在全体医务人员共同努力下，20分钟后王倩玲顺利产下了这个早产3个月的极低出生体重男婴。

因早产新生儿各器官没发育好，尤其是肺部，肺泡张不开，通气和气体交换严重受影响，所以生后进行性呼吸困难加重，发绀，呻吟，呼吸费力，呼吸中枢也没发育成熟，生命受到严重威胁。面对此情此景，宝宝父母考虑到经济问题，且儿子各方面发育不成熟，尤其担心的是宝宝日后可能会留有后遗症，顿时放弃

了对宝宝救治念头。面对此情，程主任心急如焚，一边安排抢救，一边耐心做家长的工作：“宝宝都是父母身上掉下来的肉啊，哪怕只有1%生的希望，我们也要付出100%的努力抢救。”最终，父母感动地表示要和全体医护人员全力抢救宝宝。

于是，在新生儿重症监护室（NICU）里，程主任带领大家予气管插管下注入肺表面活性物质（24小时内先后2次），上呼吸机辅助通气，予咖啡因兴奋呼吸，前三天病情危重，随时有生命危险。就在这72小时他全程守护，随时处理各种危险情况。三天后，当程主任走出新生儿重症监护室时，整个人瘦了一圈，晕倒在病区的走廊上……医护人员们看到如此危重工作的程主任，不禁心痛不已。他们深知，这只是救治的开始，在接下来的每一个日日夜夜，整个科室的医护人员都是在主动加班轮流守

护，时刻关注病情并积极抢救，直到现在病情稳定，终于帮助宝宝挺过了最危险的生命关，他们依旧毫不松懈。

因宝宝消化系统发育不成熟，自己不能吸食，营养关又成宝宝生命延续的拦路虎。宝宝从一开始的完全不会吃，靠静脉营养支持，到插胃管管饲，从1ml进去都喂养不耐受，到今天的胃肠道内喂养，体重呈良性增长，无不倾注着每一个医护人员的心血。

同时，在护理宝宝的过程中，所有医护人员都是加班加点，精心安排一医一护24小时全天守候，很多人好几天都没有离开过科室，累了就一头倒在值班室休息一下，三四个小时后继续起来守候其他同事去休息，每个人心里始终都保持一个信念：那就是不忘初心，竭尽全力把宝宝救治好。在很多护理的细节上，他们也是注入了极大的爱心：细心的抚摸，使用人工皮护理，研制了温水床……

强大的护理团队成功解决了宝宝久卧导致皮肤创伤等各种护理难题。

市妇幼保健院客服部主任陈先姬告诉记者，近年来，市妇幼不忘初心，牢记使命，医院快速发展。此次早产极低出生体重重新生儿救治脱险，足以证明该院新生儿科硬件设施和医疗水平已跨入全市一流行列，完全有能力为我市妇女儿童健康保驾护航。



“爱心爸爸”公益助学组织 来咸帮扶困难学子

本报讯 见习记者刘念、通讯员余茹报道：22日，“情系大坪村——‘爱心爸爸’结亲帮扶仪式”在通城县大坪乡大坪村举行。来自“爱心爸爸”公益助学组织的13名企业家与当地19名贫困学子结对，将资助贫苦学子完成大学学业。

“爱心爸爸”公益助学组织创始人袁远是从咸宁走出去的企业家。在市教育局有关爱心人士发动下，“爱心爸爸”们多次到咸开展公益助学活动。

此次结对的孩子们是当地品学兼优、家庭困难的中小学生。他们十分感谢“爱心爸爸”的资助，表示今后一定好好学习，长大后回报社会。

市交通实验幼儿园 举办开笔仪式

本报讯 通讯员沈艳报道：近日，市交通实验幼儿园为即将跨入一年级的大班幼儿，举办了一场隆重的开笔礼仪式。

当日下午，一群身着汉服的孩子们，在司礼官的引导下，进行了端正衣冠、三拜圣贤、朱砂启智、击鼓明志、开笔破蒙、奉茶感恩等系列仪式，完成了一场五千年前每位学子入学必备的基本礼仪。

看着孩子们稚嫩的脸庞，甜美的笑容，儒雅的动作，家长们感触良多：“不知不觉，三年幼儿园的时光即将结束了，期待宝贝的小学生活会有新的气象。”

据介绍，开笔礼，是中国古代儿童开始识字习礼的一种启蒙教育形式，是读书人成长过程中的首次大礼。此次开笔礼活动，让孩子们和中国古代传统文化亲密接触，开启了智慧的大门，为幼小衔接活动的开展奠定了良好的基础。

赤壁市人民医院 完成高考体检工作

本报讯 通讯员宋超报道：20日，赤壁市人民医院圆满完成赤壁市2019年度高考体检工作。该市共有3130名学生参加高考体检。

为确保高考体检工作顺利开展，医院成立了以院长为组长的工作专班。几天来，体检工作人员履职尽责，紧密协作，严格按照体检标准，公正、客观地对待每一个考生，以专业优质的服务完成每一份检查。

经过全体工作人员努力，为高校录取高质量的专业人才提供了健康依据，也为考生了解自己的身体状况和报考院校提供了参考。

横沟中学 开展消防应急演练

本报讯 通讯员廖子仲、胡义锋报道：19日上午，横沟中学联合高新区消防开展消防知识培训，并组织逃生、灭火等实际操作演练。

本次演练按照报警、人员疏散、实例讲解、现场扑救四个步骤进行。上午10点，该校教学楼楼道内被干冰制成的模拟烟雾充斥着，学生捂住口鼻，低身下楼，迅速有序撤离至指定安全位置。耗时2分35秒，达到预期效果。

演练结束后，消防官兵进行了消防安全知识的讲解，通过现场模拟报警场景，讲解正确火灾报警及逃生方式。

通山县育才学校 抓好书法特色教学

本报讯 通讯员徐世聪报道：22日下午，通山县育才寄宿学校书法教室里，30多名学生在老师的指导下，正全神贯注练习书法。

据了解，该校书法特色教学从2016年起步，以学生规范写好“一”字（钢笔字），教师规范写好“三”字（钢笔、粉笔、软笔）为主要内容，形成师生人人练书法的浓厚氛围。

该校将全力推进书法特色教学工作，力争“一年见成效，三年出成果，五年成示范”，努力建成鄂南地区书法教育示范学校。