

“水娃子”养猪成大器

通讯员 陈阳军 王辉



别人退了出来，而有过商贩经历的“水娃子”却看到了商机。他自恃有过养猪经历，不顾家人的反对，把多年积攒的20余万元悉数拿了出来，在自家老宅建起了一个小型养猪场，并以1500元/头的高价买了30多头仔猪。

2019年4月，“水娃子”的养猪场开业了。为节省开支，他没有雇一个帮工，进饲料、喂猪投料、打扫猪舍卫生等活，他和父亲两人全都揽了下来。那段时间，白白壮壮的小伙子变成了黑大叔，身架子也消瘦了一圈，蓬松零乱的头发，满脸拉碴的胡子，整个儿变了一个样。这还不算什么，厄运，正一步一步地向他袭来。

2019年6月上旬，卓远刚的猪突发猪瘟疫情。尽管经过全力抢救，但终究无回天之力，不到三天，30头猪全部死去，几十万元一夜之间打了水漂。这突如其来地打击，把卓远刚震懵了，好久也缓不过神来。经济上的窘迫，家人的指责，别人的讥讽嘲笑，向他铺天盖地袭来。

该怎么办？是进，还是退？“水娃子”陷入了沉思。

倔劲来了，歇业了半年后，他又筹集了50万，在棋盘村北沟组修建了一个大型现代化养猪场，自己的资金没了，他又向亲戚朋友借了近15万元资金，又进了100头仔猪。

2020年6月中旬，“水娃子”的猪场再次开张。这一惊人之举，让家人、亲戚朋友都惊呆了。有人帮他算了一笔账，如果这一次再失败，他将背上百万元债务，怕是这一辈子还不清了。他吸取了以往的经验教训，制定出了严格的防疫措施。谢绝一切无关人员参观，自己有专用的防护工作服。每次进栏投食喂料，清理猪舍都要进行严格的消毒，即便是兽医或者畜牧管理人员来检查也要严格遵守规章，决不含糊。

与此同时，“水娃子”一边饲养，一边摸索防疫办法。他利用中草药拌饲料给猪喂食。这一招还真灵，此后，按照他自己摸索的一套防疫程序

和药料配比进行饲养，他的猪场再也没有发生猪瘟现象。

功夫不负有心人。经过大半年的精心喂养，“水娃子”的猪个个长得白里透红，膘肥体壮。2021年1月，猪场100头满满一栏的大猪出栏了。老板以每千克32元的价格，全部把他的猪收购了。除去本钱外，“水娃子”赚了20多万元。

2021年5月，“水娃子”的猪场规模扩大了一倍。按照梯次轮养、滚动发展的模式，“水娃子”的肉猪逐渐发展到了500多头。如今，已有三分之一达到了100多千克，个个长得膘肥圆润，毛色光滑，到年前就可以出栏了。

“只有启程，才会达到理想的目的地，只有拼搏，才会获得辉煌的成功，只有播种，才会有收获。”“水娃子”望着圈舍内的生猪信心满满：“接下来，我就想联合村民成立‘生猪养殖专业合作社’，让这个产业形成规模，让大家一起致富。”

经济特刊

JINGJI TEKAN



微信扫描二维码 关注安康日报公众平台

2021年11月22日 星期一
第33期(总第805期) 5版

经济特刊编辑部

主 编 陈 俊
执行主编 来庆琳
电 话 3268512
邮 箱 akjtk @163.com

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？

智能客服槽点不少让人烦恼

家住天津的刘云发现自家的WiFi突然断了，于是她拨通了宽带运营商的客服电话，电话那头传来温柔女声，一长串的介绍之后是服务选择，有“查话费”“宽带不能使用”等，声音标准亲切，但却有机械感，56岁的刘云半天才反应过来，这是机器人的声音。

“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。

孙萌依照智能客服的层级问题，在人工客服全程未出现的情况下顺利报修，最后机器女声温柔提醒，“维修人员将尽快上门服务”。

孙萌说：“现在越来越普遍的智能客服有许多优点，但对老年人不太友好，不少老年人都有口音，如果客服听不懂，就会答非所问，鸡同鸭讲。”

人工客服不应缺失，她聊起最近的一次机票退改签遭遇智能客服的经历。“客服热线设置的层级问题太多，人工客服藏得太深，当我最后连接到人工客服的时候，用了快3分钟。”

随着语音识别技术的快速发展，智能客服已成为人工客服的得力助手，可是这一科技感满满的智能改革不少消费者却不太买账。

不少人想用客服电话快速解决问题，但却在“请按1、2、3”里兜兜绕绕去，在层层叠叠的问题迷宫里寻找人工客服，当找到人工客服，却又只能在一遍又一遍漫长的“人工客服坐席忙”的等待音乐中放空。

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，涉及公共服务、金融服务、出行旅游、生活服务等多个领域。

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。八成以上在线人工客服藏得深，需要一次或多次输入“人工”或“转人工”字样才能转接。

智能客服行业亟待升级用户体验

在消费者吐槽智能客服不智能的另一面，是智能客服越来越受到企业的重视和青睐。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，使得有限的人力可以集中去解决更困难、更急迫的问题。然而，受制于不成熟的底层技术，智能客服仍存在较大的突破空间。

——缺乏共情能力。消费者拨通一通客服电话，是因为有解决问题的需求，他们期望收到更具针对性、更具人文关怀的客服服务，但情感计算是机器客服需要攻克的难点，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，更无法灵敏捕捉用户的情感变化，影响到用户体验。

(下转七版)

桥头村蚕桑唱大戏

通讯员 刘杨 罗妍



初冬清晨，薄雾环绕，驱车通往汉滨区沈坝镇桥头村的山道两旁，桑树随处可见。在这个群山绵延的秦巴腹地，方益平“顶峰养殖农民专业合作社”就坐落在这里。几个周前，方益平刚刚把今年收购的蚕茧里的最后一批加工成丝。

“一棵桑树、一只蚕茧、一根蚕丝，就是我们桥头村致富的希望，我就想着把这一片荒山变成‘金山’，和老乡们一起生活越过越好。”说起自己的产业，略显腼腆的方

益平打开了话匣子。

今年41岁的方益平是土生土长的沈坝人，在同乡人眼里，方益平是个成功的小老板，不但干过煤矿生产承包商，还在大城市承包建筑工程，小日子也过得十分惬意。

2016年沈坝镇党委政府提出“俊才返乡共建小康计划”，呼吁能人志士返乡创业，在政策推动和乡情感召下，在外打拼多年的方益平毅然放弃在外高薪职业，心念

归途，旧巢归巢，准备在家乡大显身手，干出一番事业。

由于得天独厚的地理资源优势，加上沈坝镇悠久的兴桑养蚕历史，经过多方走访，方益平将目光锁定在蚕桑产业上。“一批蚕只需要一个月左右就可以看到收益，时间短、见效快，再适合不过了。”方益平说。

说干就干，在沈坝镇党委政府的大力支持下，2016年7月，信心满满的方益平投资100余万元，成立了汉滨区顶峰养殖农民专业合作社，流转土地300余亩种植桑叶。

“刚开始缺乏技术指导、饲养不科学、管理也不到位，不但桑树长势差，买回来的蚕苗也全军覆没了，那段时间桑树简直成了我的‘伤心树’。”回想起创业初期的坎坷经历，方益平历历在目。

不甘心的方益平为了夯实技术基础，不仅多方面组建教授专家团队，长期为合作社提供技术支持，自己更是拜专家为师，誓要啃下蚕桑技术这块“硬骨头”。

“蚕宝宝对环境要求极高，特别是蚕室的消毒杀菌和温度湿度很重要，一旦发现有异样，就要及时进行处理，避免感染扩散。”如今的方益平，已掌握了一套成熟养蚕技术，在方益平的带领下，桥头村几乎所有村民都开始从事蚕桑养蚕事业。

“不用外出打工，20来天就能卖一批蚕茧，就像按月领工资，为啥不干？”

“方益平脑瓜活又诚实守信，我们卖了茧子给合作社，还能在此务工，家里有事马上就能回去！”

“以前我们村哪有什么产业，外出打

工，孩子就成了留守儿童，不外出打工又没有经济来源，现在可好了！”提起方益平，村民们说得头头是道。

以蚕桑为增收致富的法宝，方益平不满足于简单种桑养蚕，他挖掘传统蚕桑产业潜力，使其规模化、系列化，做精蚕丝特色产品，串起了一条从栽桑建园、小蚕集中共育、大蚕分散喂养、全程技术培训、蚕茧统一回收、烘茧缫丝制被、蚕蛹综合利用的生态产业链。

仅4年时间，桥头村高标准桑园面积迅猛扩展到1300亩，相继成立了5个蚕桑农民专业合作社，建成标准化蚕室3处2000平方米，年可养蚕800张，建成小蚕共育室1处150平方米，年育小蚕800余张，蚕丝被加工坊1处，年生产蚕丝被2000余床，综合产值达600万元。所生产的蚕丝被销往全国各地，获得消费者一致好评。

2019年以来，汉滨区顶峰养殖农民专业合作社蚕桑基地被省农业农村厅授予“陕西省蚕桑产业标准化示范基地”，方益平先后被评为“汉滨区脱贫攻坚致富带头人标兵”、“第八屆汉滨区十佳青年”、“安康市十大蚕桑状元”、“安康市返乡创业优秀企业家”、“安康市脱贫攻坚贡献奖”等多项殊荣。2021年适逢桥头村两委换届选举，方益平被村民们选为桥头村党支部书记。

“我们跟着方书记干，准没错！”在方益平看来，这句话就是村民们对自己最大的认可。

“这是我的家乡，我在家乡的乡村振兴中扛有一份责任。”苦尽甘来后，方益平看着脚下的桑树越长越壮，村民们的腰包逐渐变鼓，脸上的笑容更加灿烂。

王加洪回乡办厂步步高

通讯员 朱明富 黄菲

“我的6分厂又投产啦！”这段时间，白河县仓上镇江之南毛绒玩具厂老板王加洪分外开心，见到熟人就忍不住要分享这个喜讯。

2019年7月，返乡人士王加洪抓住白河县大力发展文创产业的机遇，在仓上镇开办了第1家毛绒玩具厂。到2021年3月，裴家社区、农庄小区和红花社区3家分厂相继开业。紧接着8月份，王加洪又在卡子镇成立了第5家分厂，时隔3个月，他的第6个毛绒玩具厂又挂牌运营了，难怪他一天到晚总是喜气满面奔忙着。

从首家毛绒玩具厂社区工厂落户，到现在6家工厂同时运行；从最初的新料加工，订单产销，到定制“十四运会”旅行配套产品狮子包，仓上镇的毛绒玩具产业也由单一的“布娃娃”向文创精品转化升级，从大山里走向繁华都市，走向国家级运动赛场，并出口国外。

几年前，毛绒玩具在仓上镇还是个陌生的名词，也没有人想到，这样的“布娃娃”会走进人们的生活，让很多妇女在家门口有班上，能挣钱，还能顾家。“我们在厂子干两

年了，订单多的时候，一月能拿4千多工资呢！”在红花社区玩具厂车间，缝纫工曹文平、王佳琴兴奋地告诉我们。如今江之南毛绒玩具厂已发展有员工160余人，月产近50万只毛绒玩具，月毛收入达90余万元，成为具有承接各类产品生产的连锁厂家，带动了周边一大批家庭增收致富。

“厂子每个月都有新订单，工人上班积极性非常高，镇上对我们工厂的政策支持力度也很大，所以我有信心不断扩大生产线，让更多的姐妹有事做、赚到钱！”厂长王加洪说，他的玩具厂能迅速发展壮大，首先得益于人社部门、当地政府的大力支持以及良好的营商环境和创业扶持政策，而小小玩具厂的发展，更大层面带动了乡村的振兴与活力。

今年“五一”期间，第五届“秦楚边城·水色白河”文化旅游节暨首届毛绒玩具节在仓上镇天宝园景区盛大开幕，超过17万人次通过在线直播，观看了开幕式并参与互动，通过推介，仓上的毛绒玩具也有了属于自己的名片，拓宽了合作渠道和发展空间。



图为红花社区分厂

智能客服如何更智能？

新华社记者 张宇琪