

“智能客服”不该缺了服务精神上的“颗粒度”

怡然

说起“颗粒度”，就会想起年轻时躲在暗房里洗印黑白照片的情形，那时只知道照片显影后颗粒越细画面越清晰。这么多年过去，早已不玩暗房，也就疏离了“颗粒度”。孰料，近来这个词儿似乎重出江湖，成了网络热词。“你们的方案颗粒度不够细啊”，这件事的颗粒度正在进一步细化“我们需要提升网格化工作的颗粒度”……而这个并非新鲜的词与各种名词配伍，又生成一串新词语：管理颗粒度、时间颗粒度、工作颗粒度、岗位颗粒度、数据颗粒度、项目颗粒度、规划方案行文颗粒度、测试颗粒度、情感颗粒度乃至“颗粒度经济”。

网络语言推陈出新，让人眼花缭乱，而“颗粒度”发热，其意义恐怕不单是“旧翻新”，借此倡导精细化的工作态度，追求精益求精的理想图景，或正当其时。实现细“颗粒度”，固然需要一定的物质条件，例如时下高像素相机拍摄的照片所呈现的颗粒度，当年再高明的暗房技术也难以企及，但精神上抱持细“颗粒度”的理念，则尤为要紧。

21世纪20年代的今天，听到这样遥远的故事，恍若隔世。信息时代，传播媒介空前发达，信息传播和服务的“颗粒度”本可以更细、精准度明晰度理

应更高。一年多来的新冠疫情中，政府信息发布的透明度之高，各项数据的颗粒之细，有目共睹。有关疫情的信息以第一手完整、标准、细“颗粒度”的方式即时发布和传播，公众接收便捷、知悉全面，恐慌情绪得以消解，谣言空间得以压缩，政府公信力也得以提升。可以说，“颗粒度”越细，公众的满意度越高，幸福感越强。

不过，时下公众对“信息颗粒度”的满意度并非都很高，比如对公共服务窗口的智能客服，就常啧有烦言，诟病多多。应该说，为公众提供信息咨询的客户服务，以智能应答系统替代部分人工，可优化问答氛围，提升服务效率，节省人力资源。而目前一些“智能”客服并不完全“智能”，包括政务窗口在内的热线电话，有时既难打通，打通后操作程序又繁杂，令人无所适从，且答非所问，让人犯晕，无法应对公众多元的信息需求。有时听从机器人指示，乖乖等待半天，却突然莫名其妙断了线，郁闷不已，也只好自认晦气，无可奈何。如此“智能客服”，哪有细“颗粒度”可言！甚至还不如当年穷乡僻壤的“接力传话”，而其差距，恐怕首先就是服务精神上“颗粒度”的匮乏。



夜光杯 杂文



夜光杯

知道应该学会理解和宽容他人，是在我12岁那年。我曾随下放“五·七”干校的父母在一个偏僻的郊区农场度过一段特殊时光。在那里，我和一个比我大十岁的李阿姨成为好朋友。李阿姨是一个能歌善舞、漂亮又能干的姑娘，性格活泼开朗，是干校食堂的炊事员，常常一边做饭烧菜，一边唱歌、讲故事给我听。几乎每天做晚饭时间我都会围着她转。

有一天，我照例对妈妈说：“我到李阿姨那里去。”但这次出乎意料，妈妈立即阻止我。经再三询问，妈妈终于对我说：“李阿姨犯错误了，以后就不能在这里烧饭干活了。”至于李阿姨究竟犯了什么“错误”，妈妈始终没有明确告诉我。

我呆坐在门边，怎么也想不明白活泼开朗的李阿姨突然就“犯了错误”，并且严重到“明天就要被送回老家”。不行！我得去看看她，恐怕以后就再也听不到她悦耳的歌声和动听的故事了。想到这里，我瞅准机会溜出家门，背着妈妈跑到李阿姨的宿舍。

我拍了很久，李阿姨才开门。她眼睛红肿，脸上还有泪痕。见了面，她更伤心，低着头又哭了起来，我不知道怎样劝她，只是坐在一旁陪着她，看她垂泪，过了一会儿，我从上衣口袋里摸出小花手帕递给她。她接过手帕擦完泪后，伤心地对我说：“小娟子，阿姨犯了错误，明天就要被送回老家。你是一个聪明懂事的好孩子，长大后就会明白，阿姨现在不能对你说。但是你要记住啊，阿姨确实不是坏阿姨，都怪阿姨太单纯幼稚，一时糊涂啊。现在别人都把阿姨看成了坏姑娘，我怎么对得起爸爸妈妈，怎么好意思见左邻右舍呢？我现在好后悔！谢谢你这时还来看我，阿姨真舍不得你。”说完，李阿姨又伤心地哭了起来。

李阿姨一口气说了这么多的话。12岁的我，怔怔地、沉默地听着这些她好像是对我的解释，又好像是自怨自艾的悔恨，仍不知道该怎么说，只是觉得这“错误”和“糊涂”太深奥玄妙。就这样，我静静地陪着她，听她哭诉，时间过了多久也不知道。直到妈妈发现我不在家，来叫我回去吃晚饭，我才离开她的房间。临别，我掏遍全身也只有那块沾着她泪水的小花手帕，递到她手上说：“李阿姨，你唱的歌很好听，你讲的故事也好听，我这辈子都不会忘记你的，小花手帕送你作纪念吧。我长大了，再去看你，再见了。”

后来，我们家返城，再后来我上大学离开了故乡，最终与李阿姨失去联系。这件事情已经过去四十多年了，不知为什么我一直没有忘怀。12岁的我第一次面对面听一个大人对我哭诉她内心的痛苦，这是我第一次被大人当成一个“聪明又懂事的好姑娘”来对待。虽然这其中有许多我没有能弄明白的过程和结果，这一次经历却让我瞬间长大了，也明白一点做人的道理：要学会理解和宽容他人。有时候，一个犯了错误的人更需要宽容和帮助。

记得那是1959年5月的一天晚上，我父亲丁善德在听完“上海音乐舞蹈汇演”音乐会（在那天音乐会上诞生了小提琴协奏曲《梁祝》《幸福河大合唱》等多首上海音乐学院的新作品）后十分兴奋，说：“捷克有个‘布拉格之春’音乐节，我要向领导建议办一个‘上海之春’音乐节。”



初夏 (插画) 郑丽萍

1960年，上海从此有了以“出作品、出人才”为目标的“上海之春”音乐节。六十年来，“上海之春”伴随着一代代的音乐家成长，“上海之春”也见证了一首首优秀作品的问世，“上海之春”既是上海的音乐活动中心之一，也是一个大花园，是全国以及国内外音乐家交流的平台。

上世纪60年代，还是大学生的我几乎参加了每届“上海之春”的小提琴齐奏、弦乐四重奏、小乐队、大合奏等各种形式的演出，也参与了某些作品的创作。小提琴齐奏《山区公路通车了》、弦乐四重奏《烈士日记》、大提琴协奏曲《嘎达梅林》等优秀的弦乐作品通过“上海之春”的舞台迅速传向全国各地。“上海之春”还举办过小提琴、二胡等全国比赛，记得我写的小提琴独奏乐曲《说书人》就是在第三届“上海之春”上由后来获1963年小提琴比赛第一名的郑石生演奏的。

1988年接到通知，要我指挥一群由上海音乐学院附小的学生组成的弦乐合奏参加当年“上海之春”开幕演出。这群小朋友由六年级学生担任第一小提琴，五年级学生任第二小提琴，四年级学生坐上乐队的座椅虽然脚还够不到地却也在拉第三提琴。那一次是在上海游泳馆举办的“水上音乐会”，水中倒影映出了一群稚气十足的孩子兴奋的表情，如今他们都已成才。其中李柯、谢光禹、

女子本弱，为母则刚。若是还能“给妈妈当妈妈”，相信此“母”定是不凡之人。

面对日渐失能失智的母亲，陆晓娅表现出异于常人的坚韧和智慧，将一场“漫长的告别”转换为一次与母亲关系的重建：重建全新的沟通模式，虽然看似“鸡同鸭讲”，可字里行间却满溢关切；重建母女关系，女儿当妈妈，妈妈当女儿，彼此角色的转换无疑给双方特别是“新妈”带来全新的挑战；重建爱与被爱的等式，一方给予理解、温暖、亲近、陪伴和守护，另一方则将这份厚爱深藏于内心。

在这本《给妈妈当妈妈》的随笔集中，陆晓娅通过35篇陪伴手记，真实客观且饱含真情地还原了母亲从初现认知症端倪到离世这段最后的生命历程中，她给妈妈当妈妈的陪伴过程。这是一本女儿的日记，此时母亲虽已无法阅读，却可能用身体和内心在感受。

这本日记记录的是困境，当然也记录超越。陆晓娅用文字告诉世人，所有的矛盾都可以用爱去化解。困境是我们每一个人在生活中必经的过程，每个人都要有心理准备，但是更要有超越困境的决心和毅力。

这是一本关于母爱的散文集。陆晓娅在这段十余年的特别生命历程中，慢慢了解到：女儿眼中的母亲，是浩瀚宇宙，是广阔天地；你的白发像蓬乱的枯草，我想知道每根草下埋藏着怎样的故事；你的皱纹像广阔的流域，我想考证哪条沟壑是被无情的历史冲刷……这更像是一本生动的认知症陪护教科书。她吹响了对抗认知症的集结号，平衡

好工作、生活与照顾任务，学习和践行认知症的新知，善用社会资源，让更多的认知症家庭看到希望和光明。

“叙述是让人一刻难以磨灭的另一种方式，因为故事被听到的时候，就停止了时间的单线流逝。”故事被铭记，自然是好事。

给妈妈当个好妈妈

郑从彦



郑从彦

到，我聪明要强的老妈，居然会得认知症，我退休后不得不将很多时间精力放到她身上，甚至要变成她的“妈妈”。当人生不再按照预期前行，内心的纠结、苦闷、焦虑、烦躁就如洪水般涌来，当然也翻滚起对生命的观察、觉察与省察的晶莹浪花。

给妈妈当个好妈妈，绝非易事！当聪明要强的老妈已然失去了对话的能力，接受这一事实，于她便是一座难以翻越的高山。当渴望母爱的母亲在患病后竟然荒唐地叫女儿“妈妈”“姐姐”并喜欢被称作“小lulu”时，陆晓娅必须以很大的心理空间去接纳这个不断衰弱的生命。太阳，每天都是新的，在陪伴妈妈的路上，陆晓娅一边翘起，一边抹泪，一边前行。她坚信，只要心中有阳光，温暖一定会一点点漫过无边的大地。

如此陪伴或许是无聊的。陆晓娅总自我安慰：既然命运让我成为认知症亲人的照护者，就让我无奈也要有能耐，且将无聊当有趣。她发现原来老妈会玩脑筋急转弯，能当选“全家感动人物”，可是拒绝“猜猜猜”的游戏。

父母在，不敢老，晓娅更不想老。“我并不想完全牺牲自己，让妈妈自己的人生之路完全覆盖、淹没掉我的一段人生之路。”何以解忧，唯有拉手。“把她抓紧衣角的手放到我们的手中，把她像孩子一样搂在怀里，亲亲她的脸颊和额头，和她唠唠叨叨一些话，也许就像洒一片和煦的阳光在小舟之上，吹一阵清风拂过她的面庞，将一道缆绳放入她的手中吧。”“在日复一日的照料中，特别是肌肤与肌肤的直接接触中，有些东西融化了，有些东西孳生了。”

常言道“养小日日鲜，养老日日厌。”人生实在是短暂无常，多少喜悦到头来成泡影。人生看似梦幻，实则透着不少悲凉。我们每个人终将变老，我们可能也会经历“给妈妈当妈妈”或“给爸爸当爸爸”的过程。

如果真到了那一天，请一定记住：养老别日日厌，而要日日演，演一个好妈妈，演一个好爸爸！

满江红 百年辉煌

袁以星

翘首回眸，
强国梦，
路奔何方？
闻惊雷，
五四精神，
真理至上。
马列主义相传颂，
上海孕育共产党。
民族魂，
中华要复兴，
须担当。

长征路，
鲜血淌，
五星旗，
高飘扬，
再奋斗，
不忘初心。
两个百年交汇点，
领袖掌舵迎风浪。
总动员，
走进新时代，
创辉煌。

那一年，我学会理解和宽容



夜光杯 杂文

十日谈

乐满上海之春

责编:吴南瑶

尽管自己多年来在世界多个城市与地区推广演奏中国音乐，但这次在上海之春的音乐会具有特殊意义。