

请转人工客服

龚静

你好，我是小智，请问有什么可以帮你？请你说出你需要办理的业务，请按xxx。你也可以在微信小程序在线客服反映问题。当然知道小程序反馈啊，问题是反馈了也是智能小客服，回复皆程序设置，解决不了具体问题。打客服电话请求人工帮助。于是说：请转人工客服。你好，人工坐席正忙，你有什么诉求小智也可以帮你解决哦。

请转人工客服，请转人工客服。反复反复，对着手机瞬间觉得自己很搞笑，人家机器人，何其礼貌，何其温柔，严格按程序说话，人家才不会像你这个人那样情绪化。深呼吸，深呼吸，继续：请转人工客服，请转人工客服。你好，请问你有什么问题？我也可以帮你解决哦，请按xxx。坚定地继续：请转人工客服，请转人工客服。终于，机器人从善如流起来，好的，帮你转人工客服。幸运的话，几秒钟后，会有人声出现。如果不走运，也不再想听这种礼貌得十分顺滑，却丝毫解决不了问题的机器人声了，只好挂机。有的快递公司，可在小程序上书面反馈，一般一个小时左右后有人工来电，具体是否很快解决问题，得看情形。虽然是人工客服，但人家也是按套话来培训的。如何破除套话让客服

说点人话，容后面来表。

回到智能客服。相信如上所述大家与我体会相太极掌推回。如果尚有耐心，那么重新来过吧。如果情绪管理差一点，徒然窝火，问题没解决，肝气又不舒起来。有的客服热线还是有规律可循，比如不必等到小智说完车轱辘话，直接按键；还比如按建议或投诉键，人工客服出现的速度就会快一些。

就算终于接到人工客服，那种培训剧本的对话也好比机器人一般。若遇快递问题，对方必然报出你早已了然的物流状态，问题是已知晓还需来咨询？那么，如何破除套路？当然，不能发脾气，不能指责，通常我是先肯定对方（比如快递）的不容易，表达颇为信任的态度，表示难免出错也可理解，通常也不会随便投诉，也担心会影响快递员，只是时间拖得长了，我们客户不免着急，想来客服小姐（先生）也是消费者，应该会有同感吧。共情的作用是有点的，有时碰到女客服，在我“你说吧”的上海普通话影响下，也会说出“是”的呢，换作我不像你这么通情达理呢”，虽然也许是我想多了，一般如此一番，感觉处理起来会迅速一点。反馈过来的声音会比较客气。

方去疾刻“兔”生肖印

方葭



“卯至东方蓬勃日，兔来华夏振兴时”。壬寅癸卯之交，兹选父亲方去疾所刻“玉兔迎春”生肖印与各位读者共迎癸卯新岁。

父亲的肖形图像印别具特点风貌，也是他的重要创作类别，这些作品大多创作于上世纪五十年代后期，除生肖印外，飞天、神兽、杂技等肖形图像印都给读者留下了非常深刻的印象。此“玉兔迎春”印呈圆形构图，粗边圆框内三只欢快的玉兔相互追逐嬉戏，兔身大块留红，体型饱满，四肢健硕，一伸一曲，张弛有度。兔眼、兔嘴随意不规则留白一刀而就，姿态似同非同，最为巧妙生动的是兔耳的创作，三条略富变化的粗红线条呈三角支撑，看似三只玉兔只刻了三只兔耳，然而从前后左右来欣赏，三只玉兔无无双耳灵动，欢态十足，一派祥和美满之景。父亲此作的慧心巧思，艺术之力，艺术之美一览无余。

现在的人工客服听起来大多是年轻人，各地口音，培训后的套路都是大同小异的，礼貌但也冷漠，但人声终好过智能客服，毕竟有人心，可以沟通，可以共情，甚至多了些交流。记得壬寅春天后期，某东快递终于动了，报道有说快递员集结沪上及周边，以接力的方式保障物流尽量畅通，一时颇感悲壮之气。也正因此，当2022年3月20日下单的洞庭山碧螺春茶终于在5月5日由苏州某营业部揽收成功并开始发车时，实在是百感交集的。与其说开始期待喝一口早春的春茶，不如说期待一种正常的开始。于是几乎天天关注物流，5月7日到无锡锡山分拣中心了，当日准备发往浦西淀山分拣中心，8日到达嘉兴，浦西转嘉兴？似乎走了个弯路，也许便于转运吧。想想激动啊，从嘉兴到上海很近了。然而，9日却转头到德州齐河分拣中心，接下来几天就在德州几个分拣中心转悠。赶紧致电客服。客服先还在解释，我说这个明显不对啊，嘉兴在上海附近，德州可是去北方了。当然还是先称道一番

快递公司非常时期非常为民众着想，也感慨理解物流路上的诸多艰辛，说得客服先生也连声感叹，还道出了点他个人所知的物流遭际，连声抱歉之余说会跟踪这个单子的，请放心。15日看到碧螺春裹着迟到的茶香回沪了，接下来路线正常，5月18日收到。也许投诉智能客服这个件最终也会姗姗而来，但和人工客服沟通，而非时期还听到了作为一个人的心声，彼此还能达成人和人之间的一些共识。恐怕这是目前的小智无法做到的。此而言，相关的政策规划出台前充分与民众共情也是尤其要紧的，毕竟民众不只是一数据。

并不怀疑人工智能的发展会出乎人的各种想象，甚至某些方面胜过人，不过就目前来说，尽管人性复杂，但还是对人葆有期待，愿意与人说话。人有脾气情绪，敏锐一些，是能从事人工客服里听出职业要求之外的细微变化的。有的人工客服热情点，共情力强，沟通效率高；有的舌头打结，只会背词，不太会倾听和呼应。饶是如此，若有事非得致电，还是要对小智说：请接人工客服。

颜梅华先生离开我们了。我想起他儒雅的神情，带着姑苏吴语的话音，往事历历在目。

我走近颜先生，一是由北京荣宝斋米景扬先生推荐，他多次夸颜先生画得好，引我去拜访。二是深读了他的口述历史，这本书由上海书店出版社出版。我在市政协编《浦江纵横》，很关注优秀的文史读物，读了此书印象深刻，从中摘了两篇在杂志上发表。

颜先生是一位艺术天才，少年就出道、成名。小时候他喜欢看连环画，竟自己模仿画了起来，无师自通。后来拜陈光溢为师，做学生就为老师打下手、挣稿费。解放初，在沪上已入连环画“四小名旦”之列。

但他后来的成就，用他儿子颜志强的话说，还是靠勤奋。他的人生，除了绘画，还是绘画，他是真心喜欢画。印象中，他唯一的爱好是照相机，一生买过几十架，时常拨弄，甚至新式的数码相机也没有错过。

连环画主体是人物。上世纪50年代，很多文学作品改编成连环画。上海人美是创作和出版的大本营。作为其中的一位高手，他画过很多精品力作。每次领受任务，首先是熟读文本，然后设计主形象及故事脉络，最后才动手。他创作自我要求很高，不惜推倒重来。比如《误入白虎堂》，第一遍的技法是黑白加线条，完成后不满意，第二遍改用白描、纯线条，直到人物栩栩如生、传神、前后统一为止。50年代，他画过苏联反特故事《冒名顶替》，出版后一版再版，非常出名。颜先生自己最满意的，是《黄巢起义》，这是他画了中国画之后，把场景用于连环画，使人物与场景更为协调的缘故，而这是传统连环画的局限之处。在人美画连环画的年代，他还应晚报之邀，到剧场为报纸画戏曲人物速写。

海派连环画阵营后来走出了一批中国画家，包括程十发、刘旦宅，而颜先生艺术上的转折，也是这一条路。他上班画好连环画，但心仪的还是国画。为此，他通过颜文樑介绍去拜吴湖帆画山水。这部分在他的回忆录中有很多记载。吴湖帆不是学院派，他从传统中走出形成自己的面貌，受到业界的广泛认同。学山水，他记得吴老师说：依要学山水，一定要把王蒙的《青牛隐居图》临好、弄通，

画面里有树、有草、有山石，这是山水的重要构成，弄通了，依想怎么画就怎么画，笔调像写字一样爽气。于是，他专门买了一幅博物馆印的珂罗版仿画，反复地、无数遍地临习。还到黄山去观察、拍照，加以体会，临到老师满意为止。他还临过吴湖帆的《潇湘雨过图》，这是南派山水，雨雾蒙蒙的山前有一片竹林，有深有淡，很多丰富的层次。他临了多遍，选了一张几可乱真的挂在家里。拜吴湖帆为师最大的收获是听到老师讲解，有时吴老师信手抽出一件藏品，给他讲这画好在哪儿，不足是什么。有一次拿出的竟是一本宋人画册，为他讲了起来，后来这本画册转给了辽宁博物馆。还有，吴家“谈笑有鸿儒”，很多名人前来拜访，颜先生侧立倾听，也大有启发。就这样，名师出高徒，他慢慢在山水方面打开一扇门，走了进去。

除了山水，他也勤学花鸟、走兽。跟江寒汀、来楚生等学习，形成自己大写意花鸟的风格，就是用西洋画的方法去把握整幅画的色调、色彩和谐成为他的特点。他笔下的猴子、老虎、马也画得真实而有灵气。他是一个全能的画家。今天，从国画到水墨画再到当代水墨，时代已发生很大变化。年轻一代的画家也难以理解老一代画家为何如此追求心中的传统。以颜先生为例，它的自我追求境界很高，不仅画好画，还要在诗书画三者的融合上达到高度。这是我后来走进他生活的所见所闻。

很多次我去拜访他，听他讲往事，讲艺术，从中获知他对古诗文也有很深的功底。他有个习惯，碰到好的诗文就记在一个小本子上，还写了很多题画诗。他认为，诗情画意是中国画的精髓，不懂诗，不会作诗，画也必然无趣味。

除了诗，他对书法也格外看重，除了书画同源、写好字对画好画在笔墨上有共通点之外，他认为长题的文字也是画的有机部分，可增加情趣，补充画的言外之意。后期，终于有机会为他出作品集，办了一个展览。记得是在2019年岁末，他的愿望在朵云轩展厅实现。观众云集，颜先生坐轮椅而来，讲话、挥毫，为大家写了很多“福”字。

如今，这位在追求诗书画融合的道路上奋斗了一生的老画家走了，但他的精神和理想则长留人间。

诗书画融合的艺术人生

祝君波



秋意（中国画）行云

这是一个平凡的星期五，为筹备一个项目，公司上下忙得焦头烂额。我也是一天没顾上看微信看短信。

路上接到大女儿芮芮的电话：“妈妈，还有多久到家？”

“大概还有一刻钟吧。”我答。

打开家门，竟然没有灯光，取而代之的是满屋子温暖的烛光。继而映入我眼帘的是客厅宽宽的桌面上，圆形的奶油裱花大蛋糕上的摇曳烛光。

“妈妈生日快乐！”大宝芮芮和二宝恬恬异口同声地喊道。

“宝娘生日快乐！”咦，孩他爹不是出差了吗？怎么在家里冒了出来？

我洗好手坐在蛋糕旁，恬恬给我戴上她和姐姐共同DIY的“生日皇冠”，先生送上一大束娇艳欲滴的鲜花——原来他为了给我一个生日惊喜，竟然提前结束出差赶回上海。

接过鲜花，我假装嗔怪道：“这束花得不少钱吧？不当吃不当喝的，不过日子啦！”先生笑着说：“俗？这叫仪式感！生活需要仪式感！”

从小生于乡村长于乡村，俭朴惯了，贵点的东西就不舍得为自己买，为此，先生说过我多少回，可就是本性难改。记得十多年前与他一起逛街，看到一款非常小巧时

尚的笔记本电脑，见我喜欢，他要买，我一看价钱吐舌头扭头就走。没想到过了几天，我的书房电脑台上突然多了一台漂亮的笔记本。打开，里面夹着一张小纸条：“最初那些年，让你受苦了，我一直心怀愧疚。看到你不舍得买这笔记本，我非常心酸，我们早已不是最初的条件了，你不要再省了好吗？我把笔记本买来了，你也能更方便写文章。我会好好照顾你，执子之手，与子偕老。”

在我异乡漂泊的春夏秋冬里，在我累了倦了的时候，是他环臂为港，将我呵护其中。给我亦夫、亦兄的疼惜。

记得有一年我与他一起在外滩三号观字画，一幅名家作品上配着一首诗：青青园中葵，朝露待日晞。阳春布德泽，万物生光辉。常恐秋节至，焜黄华叶衰。百川东到海，何时复西归。少壮不努力，老大徒伤悲。

因为字写得斗大，笔力饱满遒劲，看到“老”字的时候心里不由得一震。老，上面一抔土，下面是一把岁月的匕首，中间是半边的人，还有半边人到哪儿去了……愈看愈惊

心。仿佛瞬间，黄口小儿成了龙钟翁媪。果然是岁月如飞刀，刀刀催人老。

我把自己的感受说给他听，他轻拍我脑袋，说：“别怕，有我呢。”

光阴催短景，恍然回首，在他的呵护之下，我们已一起走过不少年头了。

最初在上海安家的那几年，房贷如山，非常辛苦，除了埋头工作赚钱之外，我们都无心顾及其他，几乎完全忽略了生活的仪式感。我也从未怪过他没给我仪式感。近十年，他慢慢地越来越注重仪式感，相识纪念日、结婚纪念日、2月14日、5月20日、七夕、生日，甚至两次怀孕确诊的日子他都记住了，直接砸一个红包并且不忘弄点小仪式感。

我曾半开玩笑地问他怎么会有这样的转变呢？他说：“现在生活好了，就想给你更好的。”我想，除此之外，应该是他觉得平凡的日子需要一束阳光，那就是对生活的热爱和对幸福的敏感，也是提醒我们不要忘了生命里每一个有特殊意义的日子，记住爱与被爱。

十日谈

生活中的美好

责编：郭影



夜光杯

多年前，在乡村冬天，收罢秋，种上麦，乡村里的人闲了。人们开始上山，砸疙瘩，挖树桩，砍柴禾，为下大雪后烤大拢火做准备。通常，村里学校的孩子们凑星期天也要上山的。每人得给学校交一定数量的干柴，以备天冷时烤火用。家乡南山，北山，头道沟，二道沟，老青山。林子多，栗稍多，柴草深，山山岭岭有的是柴。

大拢火

刘文方

天寒地冻时，老师们总会在教室后面的空地上燃起一堆火，整个教室都热烘烘的。弄湿棉靴、裤腿的孩子们围上一圈，一边烤火，一边听老师讲课。有时候，老师们也干脆坐在火堆前，给孩子们讲课。

也有的只顾听课，棉靴烤糊了闻到味才知道。有个叫亮亮的小伙伴，家里姊妹七个，经常穿不上新棉靴。那天，亲戚给他做了一双，他在教室烤火时不小心烤糊了。“哇”一声，他当场哭了。得知底细后，为了避免他挨打，中午放学后，老师和同学们都去了他家，并捐了好几双半旧的棉靴。尽管不是新的，但在那个艰苦的年代，很让人感动。一次同学聚会上，说起当年烤火的往事，亮亮还非常激动。

学校教室里的火不小了，但烤着还是不太过瘾，像打开一坛子酒，倒进酒杯里喝一样。等寒寒假，半拉几村子的围人一起，烤大拢火，那才够味儿呢，简直是把坛子里的酒倒进大碗里或抱坛子喝一样，得劲儿。

那时候，村里大队部院、破牛屋、背风空旷处，一般都是烤大拢火的地方。大拢火，柴大、柴多，火大、火猛，人多、热闹、乐呵。牛头似的大疙瘩、二三尺高的老树桩，甚至有人把捆好的大栗稍几个子、丈把长的废木头都放上了火堆。

那火发出“噼噼”“呼呼”“噼里啪啦”的声音，大人们说，那是火在笑。火堆旁，方圆几米都热气腾腾。火堆边，不少时候会煨着红薯、芋头、花生什么的，人们边吃边聊，夜深了还迟迟不散。

想起从前的冬天，想起烤大拢火的岁月，想起那围坐一起烤火的温暖场景，那些来自泥土深处的简单真实的气息，萦绕心头，久久难以挥去。