

美好的“益”天共赴公益之约

黑龙江福彩公益文化活动燃动鹤城

生活报讯（记者李丹）阳光正好，爱心如潮。7月12日，由黑龙江省福利彩票发行中心倾力打造、齐齐哈尔市福利彩票发行中心协办的“美好的‘益’天——黑龙江福彩公益文化活动”在齐齐哈尔万达广场温情启幕。这场以双色球主题营销活动为契机的公益嘉年华，用创新的互动体验诠释了福彩的公益初心，为鹤城市民带来了一场难忘的爱心之旅。

五大主题区构筑公益体验空间

活动现场精心打造的五大互动区域各具特色，为市民提供了全方位的公益参与体验。在购彩体验区，络绎不绝的市民在工作人员引导下，通过“一张彩票的公益旅程”深度了解福彩的公益内涵；公益展示区内，由市民爱

心指纹汇聚而成的“爱心指纹墙”绽放如花，每一道印记都是善念的见证；游戏互动区里，VR体验、趣味套圈等新颖形式让公益理念深入人心。集章打卡、大屏游戏互动等环节更是将现场气氛推向高潮，欢声笑语此起彼伏。

多元互动点燃全城公益热情

活动现场，黑龙江省福彩中心通过精心制作的公益专题片，以温暖的光影语言生动展现了近年来福彩公益事业丰硕成果。大屏幕上，一组组详实的数据、一个个温暖的瞬间，将“每一张彩票都是爱心”的理念娓娓道来；舞台上，精彩纷呈的文艺节目轮番上演，以艺术化的表现形式，深情演绎了福利彩票“取之于民、用之于民”的初心使命；大屏幕播放的双色球主题

营销活动中奖者兑奖的精彩片段，让市民直观感受到福彩带来的惊喜与欢乐，当看到中奖者脸上洋溢的幸福笑容，现场响起阵阵掌声和欢呼声。

黑龙江省福利彩票发行中心双色球主题营销活动自开展以来反响热烈、广受好评，活动以公开透明的开奖流程和丰厚的奖品设置，持续激发着龙江购彩者的参与热情，哈弗猛龙汽车大奖持续送出。目前活动已进入最后冲刺阶段，欢迎前往省内福彩网点购彩，在奉献爱心的同时邂逅幸运。

三十八载初心如磐 公益脚步永不停歇

三十八载风雨兼程，黑龙江福彩始终坚守“扶老、助残、救孤、济困”的庄严承诺。经年累月的耕耘与奉献，



是无数福彩人以恒久坚守书写的温暖答卷，是龙江大地上动人的爱心诗篇。未来，黑龙江福彩将持续探索“公益+”新模式，让善意如春风化雨，滋养龙江每个角落，与各界携手，共同绘就更美好的民生画卷。

图片由省福彩中心提供

黑龙江省福彩双色球主题营销活动 第十一期抽奖结果公告

生活报讯（记者李丹）记者14日从省福彩中心获悉，黑龙江省福彩双色球主题营销活动第十一期抽奖仪式已于2025年7月14日在黑龙江省哈尔滨国信公证处的全程监督下，通过省福彩中心公信平台抽取完成。

据悉，中奖结果公告为，中奖彩票K值为32D6F798CE4F0AFB59

ECFC833D00，中奖者手机号码为155****6181，奖品为哈弗猛龙汽车一辆(中奖汽车为裸车，相关税费等由中奖者个人承担)。

黑龙江省福彩中心将通过抽奖登记手机号联系中奖者，中奖者须于5个工作日内持中奖彩票原件、本人有效身份证件前往黑龙江省福利彩

票发行中心(地址:哈尔滨市松北区松北大道19号)办理兑奖手续。请中奖者妥善保管中奖彩票，凡破损、玷污或辨认不清不予兑奖。

若5个工作日内未联系上中奖者或逾期未兑奖者，视为自动放弃兑奖权利。若有弃奖，则在指定兑奖期结束后，从弃奖当期数据中进行重新抽取。

双色球第2025079期 一等奖中出6注 筹集公益金1.37亿元

7月13日，双色球第2025079期开奖，开奖号码为11 15 8 30 32 14+5。一等奖分别来自浙江(2注)、广东(3注)、云南(1注)。奖池金额25.18亿元，本期销量3.80亿元，筹集公益金1.37亿元。 据中国福彩微信公众号

找人工客服，为啥这么难

据新华社电（记者高亢 周思宇 于也童）“打客服电话就像闯关，它只会重复说‘好的’，却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后，想解除出租房缴纳电费关联的手机号，却因联系客服太费劲而一拖再拖。不少消费者发现，现在打客服电话，想找到人工客服非常难，接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及，但消费者未必“买账”，该如何破局？

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题，现在这些智能客服对老年人很不友好，电话里选项特别多，搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者，她近期想报修电视，致电企业客服，选项过于繁琐还找不到人帮忙，特别无助。

答非所问、找不到人工客服……不少消费者反映，一些在线和电话智能客服解决不了问

题反而成了常态。

近日，记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现，这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上，记者输入近10次“转人工”一直未能接通；有的客服中心入口设置隐蔽；有的客服电话需在强制听分分钟开场白后，经多次选择才能进入人工通道，一旦按错，就得返回重听一遍并重选……

智能客服“降本不一定增效”

智能客服越发普及，但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升？记者调研发现，多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露，平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家，在早9点到晚11点期间，3分钟内回复率需大于80%，否则将进行扣除积分等惩罚。考核严格，不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户

小朱给记者算了一笔账：雇佣一名客服，每月工资约4000元，而有的智能客服每月只需不到300元。

近日，记者测试了多款目前市面上的智能客服产品，不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来回说。“有的智能客服以字节为单位计费，平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者，出于节约成本的考量，小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量，甚至变相回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利；人工客服“躲猫猫”等现象，侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方面权益。

“人工智能发展是大势所趋，智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题，而应互为辅助和补充。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示，购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重

复咨询的领域，智能客服效率更高；但遇到复杂问题场景，如心理疏导、售后纠纷等服务，更适合人工。弥合技术创新与服务质量之间的温差，各地在积极探索。近期，辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接入的首批政务应用，市民拨打12345热线后，机器人可智能分拣工单，仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示，消费者面对智能客服问题时，可留心保存通话录音、对话记录等证据；若与平台沟通无果，可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。



@哈尔滨市民和游客

04 太阳岛万代湖 夏荷盛放惹人醉



95后冰城姑娘刘佳美

05 返乡创业 成困境学生 “爱心妈妈”



06 香坊区劳动公园 新建两座环保公厕

大庆男子酒驾后

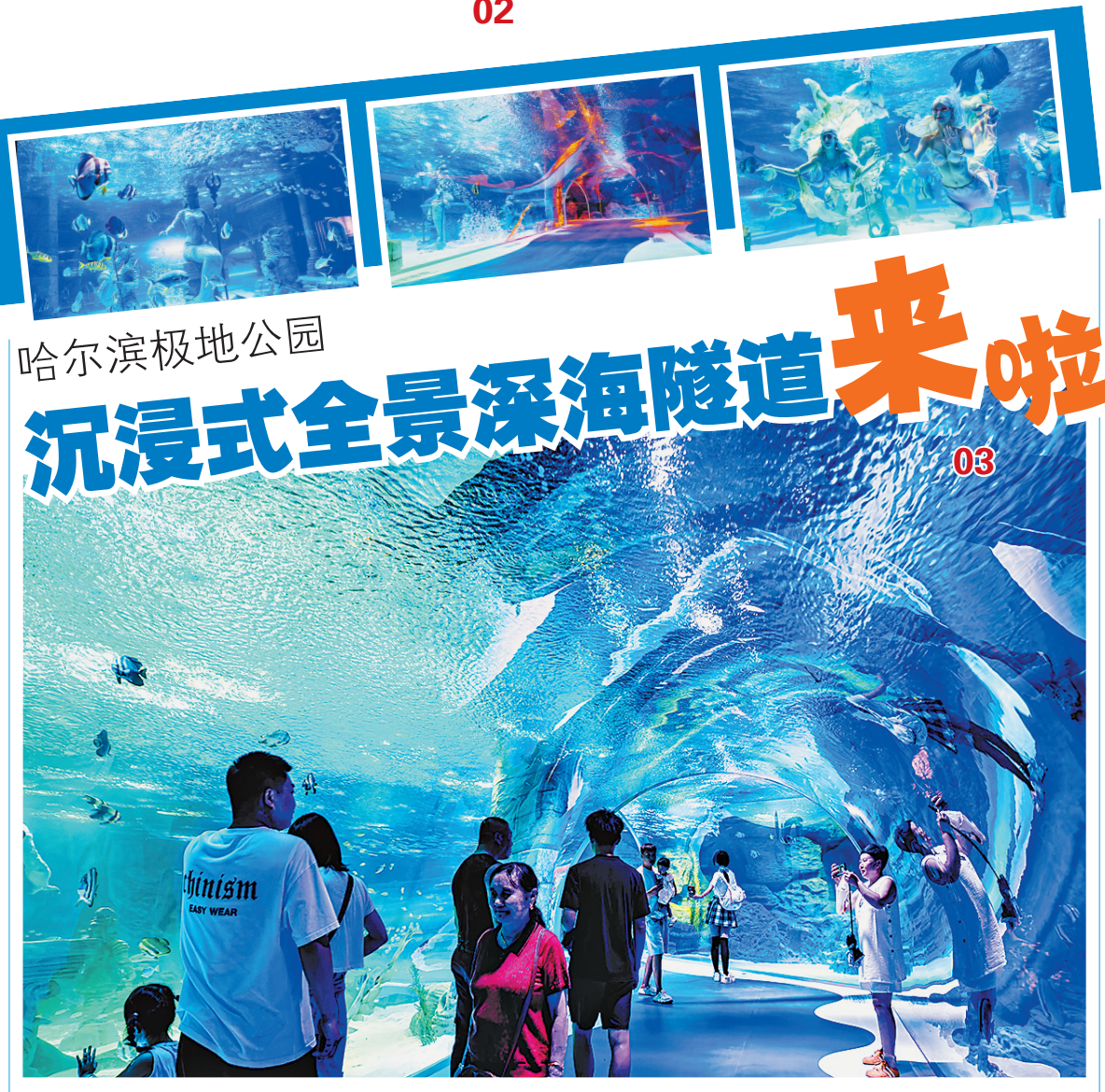
07 二次饮酒 “醉”上加罪

哈尔滨天气预报	15日	日	多云		29℃	偏东风3-4级
	16日	日	阴有小雨		29℃	东南风2-3级
	17日	日	多云有雷阵雨		28℃	偏南风2-3级

我省“住宅物业服务招投标指导规则”征求意见

小区选聘物业 应在招标平台发公告

业主大会不得授权业委会直接确定中标人



即日起至9月15日

我省开通暑期学生资助热线

02



更亲 更近 更懂你



龙头新闻客户端

报料热线

4种报料方式

本报官微 本报官博
龙头新闻APP 生活报网



生活报官方微信