

当“历史老建筑”遇到“人间烟火气”

打造历史风貌区保护上海“样本”

□记者 胡蝶飞

位于虹口区的山阴路历史风貌区是上海 12 片中心城区历史风貌区之一，被誉为海派民居建筑“露天博物馆”。目前，仍有许多居民居住生活在这里。然而，一些违法的改建扩建却给老建筑带来了极大伤害。

当“历史老建筑”遇到“人间烟火气”，如何平衡建筑保护，又留住烟火人间？如何做到“整个城市更新高质量发展”？上海检察机关以公益诉讼之力，为优秀历史建筑违建治理打造了一个协同共治新“样本”。

优秀历史建筑遭违建破坏 为“老房子”精准把脉

2022年10月，经媒体报道及执法信息共享平台反馈，虹口区人民检察院公益诉讼检察官注意到：山阴路历史风貌区内有居住类优秀历史建筑存在长期违规搭改建问题——为何如此？这还要从这些老建筑本身的历史、产权与用途说起……

山阴路上有着建成于上世纪三十年代
的石库门里弄、花园洋房和公寓，存
在着大量公有居住类优秀历史建筑，他
们由区属国有企业授权经营管理，行使

所有权，下属物业公司实施公房管理，居民个人享有使用权，实际居住于建筑内。历经百年洗礼，老建筑内居住人员结构复杂、居住条件差，长期存在各类违法改扩建症结问题，历史建筑及风貌区的完整性和安全性受到破坏。

摸排到相关线索后，公益检察官多次至优秀历史建筑现场勘查，发现5处历史保护建筑存在违法搭建、破坏房屋结构等积存突出问题，包括室内插层、下挖地坪、天井搭建、屋面搭建、公共区域搭建等违法情形，破坏重点保护部位，危害建筑安全。检察官以公益诉讼案件立案。

这背后的原因是什么？公益检察官带着问题深挖细掘，剖析原因，向公房管理单位调取相关材料，走访相关行政监管部门、经营管理单位及实际使用人，依据法规厘清相应主体监管责任。

平衡风貌保护和使用痛点 让“老房子”重焕风貌

行政监管部门和经营管理单位同样面临监管难题，老建筑内往往空间昏暗狭窄，无法满足居民的生活需要，如何做才能平衡历史风貌保护和公房居住使用这一治理难点和民生痛点？

管和经营管理各部门单位，经充分磋商先后制发多份检察建议，以“遏制新增、治理存量”为目标，从行政执法、行政主管、产权主体三方面，抓住日常巡查、装修管理和公房差价换房等关键环节，督促行政执法及主管部门全面依法协同履职，构建优秀历史建筑立体保护格局。

公益检察官一方面督促相关行政主管部门依法履行行政执法职责，立即查处公房使用人及物业管理单位的违法行为；履行优秀历史建筑保护和房屋使用安全行政主管职责，检查物业管理单位公房管理行为、监管公房差价换房审核工作、责令公房权利人履行法定保护、修缮义务。同时，公益检察官还督促公房经营管理单位履行优秀历史建筑保护主体责任。

协同履职+协作联动 打造上海“样本”

收到检察建议后，监管部门和单位积极开展全面履职整改。通过行政执法，责令恢复原状，并予以行政处罚；同时全方位加强对物业管理单位监管，制定居住类优秀历史建筑装修流程，推进历保建筑分级分类检查工作。而公房经营管理单位则进一步堵漏建制，建立

日常巡查、房屋装修、差价换房、人员培训等一系列管理制度。

整改工作尘埃落定后，今年8月，公益检察官联合相关行政监管部门和经营管理单位，邀请“益心为公”志愿者，重回山阴路，开展公益诉讼“回头看”。经专业评估，确认受损部位均已整改到位。

几处受损的优秀历史建筑被挽救，检察官放下了一直悬着的心结，而对优秀历史建筑的保护却不能就此止步。虹口区正在推动区域“文化三地”建设，公益检察官在总结办案经验的基础上，继续延伸检察职能，开展溯源治理。

今年 11 月，虹口检察院会同区房屋管理、文化旅游、城管执法、属地街道办事处、房地产交易中心及公房授权经营单位共同签署《关于加强本区优秀历史建筑公房管理协作配合工作的意见》，建立公房承租权转让审核机制和物业管理协同配合机制，完善各部门间的信息互通，做到相关问题及时发现和高效修复，守护城市历史文脉。

“这些历史风貌承载着上海这座城市诸多的历史和记忆，检察机关对历史风貌的保护也是对文化传承的一种守护。”检察官表示，“检察机关将继续能动履职，不断为守护城市记忆贡献检察力量。”

如何让“AI客服”真正发挥作用值得平台思考

近日，一篇《“AI 客服快把人逼疯了”》的报道引发了社会的广泛关注。根据有关媒体报道，在使用 AI 客服时，常常会出现“态度非常客气，但回答问题驴唇不对马嘴，就是解决不了问题”“很多时候找客服是带有情绪的，但 AI 客服永远无法感知这种情绪，简直鸡同鸭讲”等情况。在评论区，很多网友都分享了自己的经历：“确实，遇到过太多次了。”“AI 客服一问三不知，转人工需要经过种种阻碍。”“有时候挺烦 AI 客服的，提供的菜单里没有想要解决的问题。”

本应大放异彩的 AI 客服技术如今却成了人们抱怨的众矢之的，到底是哪里出了问题呢？

华而不实的AI客服回避了响应消费者诉求的法定义务

“世界上最遥远的距离，不是快递走了 10 天还没到，而是打了十几通电话，却接不通一个人工客服。”消费者的各式吐槽中，不难窥见 AI 客服不招人待见的原因。从某种意义上说，AI 客服确实进化了、变聪明了，但却是一种滑头式的、让人生厌的“小聪明”。是那种空话套话车轱辘话一大堆，实际毫无用处的“废话文学”。

如果说，以往的 AI 客服是傻得明明白白，那么如今很多网购平台的 AI 客服，则是自我感觉良好，惯于“自作聪明”抖机灵，明明很傻非要装出一副很行的样子。当此类极不成熟 AI 客服被广泛使用，其客观上所起到的作用，就是搪塞、折磨消费者，使之心累崩溃继而放弃谋求获得售后服务。这一逻辑其实很好理解，其并不是解决问题，而是解决提出问题的人。就此而言，一些

电商平台售后的服务意识、服务能力，确实是在下降的。

相关法律规定,“电子商务经营者应当建立便捷、有效的投诉、举报机制,公开投诉、举报方式等信息,及时受理并处理投诉、举报。”某些电商平台华而不实的 AI 客服,本质上就是一种虚置的、有名无实的沟通渠道。这相当于平台回避了响应消费者诉求的法定义务。

新生的木头具有众多用途，却不应用于制作房梁；AI 客服具有众多优点，却只应作为人工客服的辅助。“逼疯”顾客的背后，实际上是商家对于 AI 技术定位的错判。

无论人工智能技术如何发展,客服工作中的“覆屋之木”永远是“人与人的沟通”。客服工作作为一项社会行为,其本质是顾客与商家进行沟通的社会交往行为,而人工智能只能作为改进社会交往的工具,无法作为社会交往的主体。在实际的客服工作中,客服除了回答顾客所咨询的问

题,还需要适时安抚客户,提供情绪价值。

此外，在更多时候，客服的工作需要按照客户的需求进行实际问题的处理，比如“是否可以加急发货”“是否可以更改地址”等，这些都需要人工客服根据实际情况来回应或做出改变。如果完全依靠人工智能技术，顾客的大部分具体且个性化的需求，都难免被统一的模板式回复所耽误。

诚然，AI 客服具有众多优点，可以帮助商家提高服务和经营效率。但商家也不应过于迷信 AI 技术，应当采取

合理方式避免造成“生栋覆屋”的情况。如可以使用AI技术帮助对客户请求进行分类，提高人工客服的工作效率；在使用AI技术的同时，保留好畅通的转人工客服通道，方便解决顾客问题；在人工客服休息时间，利用AI客服帮助回答简单的问题，而对于无法解答的则在第一时间给人工客服留言代办，方便后续解决等。商家只有合理使用AI技术，避免“生栋覆屋”，才能更好地发挥AI客服的优势。

综合自封面新闻、红网
谚路 整理