

情侣因物质条件谈不拢而分手 :64.6%受访青年认为是心态太功利



中青报 中青网记者 杜园春

如今，不少年轻人在结婚时，很依赖父母给予的物质基础。情侣因物质条件谈不妥而最终婚事告吹的情况也并不鲜见。上周，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对1937名18—35岁青年进行的一项调查显示，64.6%的受访青年认为这反映了一些年轻人的功利心态。

还有51.2%的受访青年认为，这说明

年轻人对待情感婚姻更“开放”，一言不合就分手，50.1%的受访青年觉得是过于看重物质，本末倒置了，48.2%的受访青年认为这是对未来和对方能力没信心的表现。

山东姑娘邵小敏(化名)和男友交往两年，感情稳定。在她看来，两人从相爱到决定走入婚姻，共同经历了许多事。到了谈婚论嫁，完全只看彩礼和嫁妆，未免有些功利了，忽视了两人的真正意义。

如果我结婚，应该不会这样。中国人民大学国际关系学院学生段思思(化

名)对记者说，她和男友的家庭经济条件都不太好，父母在两人婚姻上都不能提供足够的物质帮助，我认为，感情第一，物质其次。两个人能走入婚姻，还是因为有感情。不过，我也理解因为谈条件闹不和。因为婚后过日子会有很多现实的考虑。婚前谈不拢，婚后只会有更多分歧和隐患。

黎芒(化名)毕业于重庆大学电气工程专业。在她看来，嫁娶是大事，两家要认真对待和商量。如果过于强调钱财，

甚至作为婚姻的唯一考量和条件，就会伤了和气。黎芒表示，找对象，她最看重的是对方的能力，其次是性格。如果两人自立自强，可以共同创造物质条件，提高生活水平。

河北唐山的王岐(化名)在北京从事光纤相关工作。他认为，结婚毕竟是两个家庭的事情，婚前在谈条件时闹不和，经常也有父母参与的因素在。父母经历得比我们多，想得就会多。当然出发点都是为了孩子好。他们的意见很多时候会影响

83.6%受访青年明确：若父母不能提供足够物质条件愿和伴侣共同奋斗

72.5%受访青年认为父母要重视对子女的婚恋观教育

中青报 中青网记者 杜园春

临近春节，青年婚姻问题再次成为人们关注热点。前不久，彩礼多少会影响谈婚论嫁吗的话题被网友们热烈讨论。你结婚时看重物质基础吗？如果没有小家的启动资金，你愿意和另一半共同奋斗吗？

上周，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对1937名18—35岁青年进行的一项调查显示，房子和收入是受访青年在结婚时最看重的两大物质基础。同时，83.6%的受访青年明确，如果父母不能给予足够物质条件，愿意和伴侣共同奋斗。

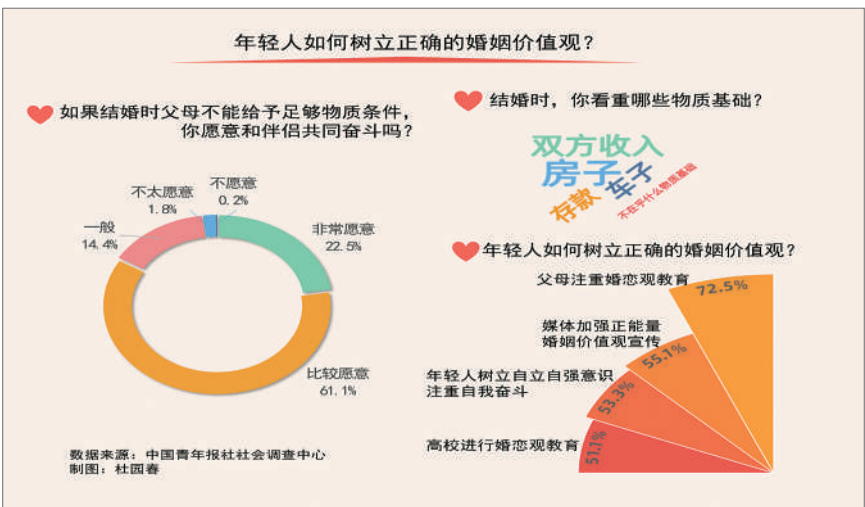
思(化名)也表示，看重两人结婚时的物质基础。我和我对象专门讨论过这个问题。个人方面，我希望能有一份喜欢的工作，养活自己的同时还有盈余。我们结婚要先买房，有贷款就两人一起还。车子我觉得目前还不需要。她认为，对于结婚的物质基础，这个话题，恋人之间非常有必要讨论，只有两人讨论了，才会有目标、有共同的规划，一起去努力。

河北唐山的王岐(化名)毕业后留在了北京，从事光纤相关工作。他认为，两人刚结婚时，首先一定要有稳定的居所，再就是有一份满意的收入。居住方面，我个人能接受刚结婚时租房居住，不过这也需要两人讨论，达成一致。王岐认为，结婚时也应该多听听老人的想法，征得双方家长的同意和祝福。

64.0%受访青年表示，结婚时，比较看重双方家庭提供的物质基础。

人们在结婚时比较看重哪些物质基础？调查显示，房子位列第一，68.4%的受访青年选择，其次是双方收入(54.4%)。其他还有车子(47.6%)和存款(42.0%)。有11.4%的受访青年直言不在乎物质基础。

杭州市总工会特聘婚恋专家、浙江省心理健康促进会成员凌子表示，婚姻是一个非常长期的行为，一定的物质基础在婚姻中也是非常重要的。有句话叫“贫贱夫妻百事哀”，具备一定的经济条件可以减少很多家庭矛盾。而且，年轻夫妻结婚后，一般很快会面临生育问题，生养小孩更需要一定的经济基础。



83.6%受访青年明确，如果父母不能给予足够物质条件，愿意和伴侣共同奋斗。

王岐感慨，现在谈婚论嫁，男方如果有房有车，在婚恋市场明显更受欢迎一些。我父母也说过帮我买一套房。我不太希望依靠父母，不想给父母增添负担。

他表示，作为男生，他不在乎女方的家庭条件，对方家境不富裕也没关系，两人可以一起奋斗。他觉得，感情是婚姻的基石，两人过日子最重要的是心里有对方，有共同的小家。物质条件不是唯

一，但最起码要能支撑婚后的基本生活，这也是对双方负责。

段思思对记者说，她和男友的家庭条件都一般，不能再为小家提供什么。我们俩彼此都了解情况，彼此信任，愿意继续走下去。想好了以后要一起奋斗。段思思从小生活在自由、温馨的家庭环境里。在她看来，结婚时双方父母没有义务一定要提供什么物质支持。

两个人在一起，双方家庭为小家提供的物质条件具有决定作用吗？调查显示，83.6%的受访青年表示，如果父母不能给予足够物质条件，愿意和伴侣共同奋斗。交互分析发现，男性意愿(90.1%)显著

高于女性意愿(78.4%)。

72.5%受访青年认为父母要重视对子女的婚恋观教育

王岐认为，不少年轻人在婚姻中把物质看得过于重要，一个人的婚姻观受原生家庭及身边亲人婚姻生活的影响比较大，会吸取经验教训或作为参考。谈恋爱和过日子是不同的，应该在婚前就一些问题和观念达成一致。我觉得可以一起去参加婚前培训，彼此约定一些规则。

黎芒也认为，父母的相处模式、婚姻状况对孩子的婚姻观树立，有着潜移默化影响。婚姻价值观应该作为家庭教育中的重要部分，受到父母们的重视。家庭教育能够在根源上帮助孩子树立正确价值观。此外，我感觉近几年一直倡导的大学恋爱课也特别有必要，能够在理论层面给予指导，对一些错误观念起到修正作用。

年轻人如何树立正确的婚姻价值观？72.5%的受访青年认为父母要注重对子女的婚恋观教育，55.1%的受访青年希望媒体加强对正能量婚姻价值观的宣传，53.3%的受访青年表示年轻人要培养自立自强意识，注重自我奋斗，51.1%的受访青年建议高校对学生开展婚恋观教育。

受访青年中，男性占44.9%，女性占55.1%。学历上，高中/职高/中技的占4.5%，大专、高职的占22.0%，本科的占68.8%，硕士占3.6%。

(李丹妮对此文亦有贡献)

子女的判断和行为。我认为父母与子女都要反思，一是父母要尊重孩子的想法，把自己的观点讲清楚，但不能强迫，二是子女要辩证分析问题，明白自己想要什么，自己去调整、协调。

杭州市总工会特聘婚恋专家、浙江省心理健康促进会成员凌子感到，现在年轻人在结婚谈条件时该不妥导致吵架、分手的情况并不少见。这个过程中家长可以给意见，但不能过分参与。而且我认为双方在这个过程中要秉持商量的态度，不能由一方决定，否则最后会变成了谈钱而不是谈感情。双方要懂得换位思考，互相认同、互相理解，提供资源去成立新的小家。如果态度是自私的，即便最后踏入婚姻，也容易过不好日子。

(李丹妮对此文亦有贡献)



87.9%受访者会优先选择有人工客服的平台

中青报 中青网记者 孙山 实习生 顾鑫凤

虽然智能客服已经越来越普遍，但在很多场景下，智能客服并没有发挥高效便捷的作用，相反给人留下不智能的感受。近日，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对2018名受访者进行的一项调查显示，87.9%受访者会优先选择有人工客服的平台。

90后李艳妮平时接触网购平台的智能客服比较多，她觉得在售前提供商品信息咨询服务时，智能客服挺方便，但在遇到问题需要解决时，有些就不好用了，也不能及时转到人工客服。

有一次网购，李艳妮的物流信息一个礼拜没有更新，她担心丢件，就联系物流客服。智能客服只通过她提供的单号，反馈说物流状态显示在运输中，并没有意识到很久不更新物流信息是有问题的，又迟迟不转到人工客服。

在天津上学的王思齐，有一次需要办理一个通讯业务，因为智能客服没法解决疑问，她就直接拨打了电话，在这种状况下我是很着急的，想尽快和人工客服对接。当听到电话那头响起机器播报服务菜单的声音时，就会感到很焦虑。

王思齐觉得，有一些企业做的智能客服相对比较完善，但也有些机构可能因为没有太多精力投入，导致智能客服服务不到位。

数据显示，电商平台(59.3%)是受访者认为比较好用的智能客服平台，接下来是交通出行平台(52.8%)、咨询平台(46.2%)、政务平台(31.2%)和在线教育平台(26.8%)等。

华中师范大学学生张鑫伟表示，比较难接受直接跟智能客服沟通涉及金钱交易等隐私信息，我妈妈观念更保守，在她的意识里，就不认为机器人能解决问题。如果她要找客服，就直接找人工。

有的平台在人工客服服务前，设立智能客服，但智能客服并不能解决问题，还是要转到人工。王思齐觉得，智能客服能满足一些简单服务，但真正处理问题还是人工客服更加方便。

我一般会习惯性地直接选择人工服务。李艳妮说，像在一些电商平台，自己会直接输入“人工”，这样可能快点转到人工客服。如果是拨打客服电话，有时不等机器语音播报完就直接按0跳转人工。我会觉得人工客服解决问题更彻底、更省心。

调查中，87.9%的受访者表示会优先选择有人工客服的平台。

李嘉说，如果人人都是反诈高手，那么骗子自然无处遁形，相关部门要及时对出现的新骗术进行研究和公示，帮助大众了解、识别新型骗术。

打击网络诈骗，大家还有哪些期待？调查中，71.3%的受访者建议宣传的形式多样化，不局限于贴海报、发传单等，63.7%的受访者认为要督促企业对个人隐私信息加强保护，58.5%的受访者建议将反诈骗宣传的工作加入绩效考核，起到监督和引导作用，41.0%的受访者认为各部门应形成合力，加强对犯罪分子的线下打击力度。

北京云嘉律师事务所副主任赵占领认为，第一，相关监管部门，包括公安部门、司法部门等，要加大对网络诈骗等犯罪行为的打击力度，形成一种常态的工作机制，这是长期且艰巨的任务。第二，相关企业特别是互联网企业，要采取更多技术措施，发现某些网址、二维码或软件的问题，提醒用户谨慎访问，同时及时把线索提供给监管部门。第三，每个人都应该提高安全上网的意识，了解一些网络诈骗常用的手段和防骗方法。

受访者中，00后占13.4%，90后占58.1%，80后占28.5%。所在地是一线城市的占30.1%，二线城市的占42.1%，三四线城市的占23.0%，县城或城镇的占3.7%，农村的占1.1%。

九成受访者使用过智能客服，仅四成觉得好用

回答生硬和不能理解提问是智能客服的主要问题

中青报 中青网记者 孙山 实习生 顾鑫凤

随着互联网和人工智能技术的发展，智能客服的使用场景越来越普遍，但智能客服不智能的现象依然存在。近日，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对2018名受访者进行的一项调查显示，95.7%的受访者使用过智能客服，但仅有41.3%的受访者觉得智能客服好用。在使用智能客服的过程中，受访者遇到较多的问题是回答生硬机械(62.1%)和不能准确理解提问(52.2%)。

受访者中，男性占39.6%，女性占60.4%。00后占19.3%，90后占44.8%，80后占29.0%，70后占5.7%，60后占1.0%，其他占0.2%。

常都是智能客服在服务，比如买衣服问尺码，买电子设备问保修政策和一些参数设置，一输入关键词，就会有相关的智能回复。

调查显示，95.7%的受访者使用过智能客服。但仅有41.3%的受访者觉得智能客服好用，48.3%的受访者觉得一般，还有10.5%的受访者觉得不好用。

有时人工客服可能不能及时响应或者咨询人数过多，智能客服可以起到一个分流和交接的作用。在天津上学的王思齐觉得，智能客服是有存在的意义的，但有时又不能真正解决问题。

智能机器人跟你对话很久，还解决不了问题，这种情况还是挺气人的。她说，在面对一些个性化的问题时，智能客服往往不具备解决问题的能力，最好的办法是赶快转交给人工，但有些时候智能客服却成为人工客服的挡箭牌，很难直接找到人工客服。

现居上海的刘鹏说，自己很长一段时间在国外工作，因为一些变动需要回国，就通过电话客服咨询疫情防控下的航班要求，智能客服让我先简单描述问题、报出航班号。但它理解成我要咨询这个航班

的起飞时间，显然是答非所问，费了半天工夫才转接到人工客服。

李艳妮有一次网购，发现评论区晒图的产品包装不一样，就问客服是否功效有差异，结果智能客服一直回复“亲，拍下什么款式发什么款式”，这让我很无语。当时比较晚了，没有人工客服在线，我只好去别的有人工客服的店铺购买。

李艳妮觉得，有些智能客服并不智能，明明可以通过完善关键词识别来更好地解决问题，却总让人耽误许多工夫，你还不能跟智能客服生气。

数据显示，在使用智能客服的过程中，受访者遇到较多的问题是回答生硬机械(62.1%)、不能准确理解提问(52.2%)，其他还有：除固定话术外，不能解决个性化问题(48.6%)，难以找到人工客服辅助咨询(45.5%)，问题解决效率低(44.4%)，无法顾及老年人、残障人士等群体(21.7%)等。

73.4%受访者建议加强技术突破，提高智能客服学习能力

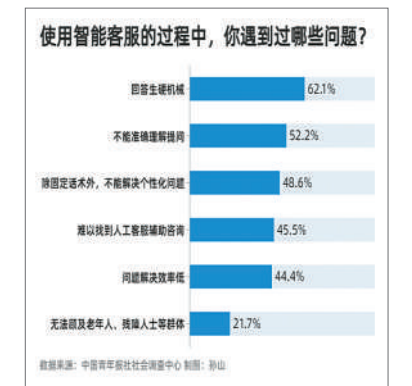
从顾客的角度来讲，我不想和一个

机器人对话。我只想找一个人来解决我的问题。王思齐希望人工智能可以更好地识别问题，有不能解决的问题要及时分派给人工客服。我感觉现在很多智能客服都在追求个性化，但不少仅停留在形象更可爱、声音更好听的层面，没有从根本上解决问题。

刘鹏觉得，如果是在售前和咨询阶段使用智能客服，应该完善相关的设置和算法，尽可能涵盖消费者需要的信息，这样既能方便消费者也能降低企业成本。但如果是一些复杂问题，不在智能客服理解的范围内，就应该有快捷的转接通道，让消费者更好地找到人工客服。

李艳妮觉得，虽然智能客服应用场景很多，但不能用智能客服取代人工，尤其像一些中老年人，他们不太适应智能客服，有时很难判断想要问的问题属于智能客服列出的类别中的哪个，很有可能解决不了。还有的智能语音播报语速偏快，老人们还没听清就结束了，最好直接有人工客服。

优化智能客服，73.4%的受访者建议加强关键技术突破，提高智能客服学习识别能力，69.5%的受访者建议在明

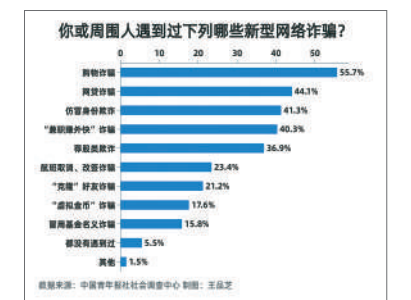


显位置，设置人工客服，辅助使用，65.9%的受访者期待提供更加个性化、人性化的服务。

北京邮电大学人工智能学院副教授刘伟认为，智能客服只能在一定范围内取代人工客服，但复杂的业务现在依然完成了不了。想要改进智能客服，可以从两个方面入手，首先是加入统计和概率，人类拥有的迁移能力、类比能力、隐喻能力，人工智能都不具备。智能客服是基于一些固定程序来运行的。随着自然语言的发展，可以将统计和概率加入进去，用概率高的词汇替换以前的固定词汇，这样可以更加灵活。第二是增加交互设计，像老年人可能不方便使用触摸操作，但可以用语音，未来语音识别技术也可以更加进步，需要产品开发人员、设计人员更加深入地研究人的自然交流和人的认知。

新型网络诈骗：受访者指出购物和网贷诈骗最常见

71.3%受访者期待反诈骗宣传形式多样化



中青报 中青网记者 王品芝 实习生 姚奕鹏

电商刷单，让你在不动动手指就能赚钱，跟着老师炒股赚大钱，在网上，用户经常能从各类软件推送中收到类似的消息，这些诱人的“馅饼”背后，却是危险的陷阱。伴随着移动互联网的快速发展，新型网络诈骗手法层出不穷，让人防不胜防。近日，中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com)，对1175名受访者进行的一项调查显示，受访者表示最常遭遇的新型网络诈骗手法是购物和网贷诈骗，16.2%的受访者表示周围有很多人受骗，69.2%的受访者表示有一些。73.2%的受访

者期待公安机关、企事业单位、学校、社区等组织共同重视反诈骗宣传工作。

新型网络诈骗有哪些常见手法

就在前几周，在北京工作的90后张鹏(化名)就遇到一次新型网络诈骗，骗子说我之前有一笔交易涉嫌洗钱，需要处理一下这笔交易，不然会影响我之后的征信。我跟骗子多聊了几句，就信了他的话，就被骗了。

调查显示，受访者自己或周围人遇到过购物诈骗(55.7%)、网贷诈骗(44.1%)、仿冒身份欺诈(41.3%)、兼职刷单快诈骗(40.3%)等新型网络诈骗。其他还有：荐股类欺诈(36.9%)、航班取消改签诈骗(23.4%)、克隆“好友”诈骗(21.2%)、虚拟货币诈骗(17.6%)等，仅5.5%的受访者都没遇到过。

在武汉上班的90后向辉(化名)说，身边有人遇到过荐股类诈骗、兼职赚外快诈骗和虚拟金币诈骗。还有人买游戏装备、参与刷单、买虚拟币，都蒙受了损失。

调查中，16.2%的受访者表示周围有很多人受骗，69.2%的受访者表示有一些。

北京某高校学生李嘉(化名)身边有朋友被骗，有的犯罪分子通过盗取社交账号冒充他人借钱，有的商家刷单但发来空包裹进行购物诈骗，只要发现周围有亲戚朋友不对付，我都会马上跟他们沟通，帮助他们及时止损。

我之前一直觉得自己的反诈骗意识挺强的，觉得不贪小便宜，骗子就肯定骗不到我，但经过上次那件事之后，发现我还是太容易相信陌生人的话，特别是骗子用一些违法的事情来恐吓，就上当了。张鹏说。

71.3%受访者期待反诈骗宣传形式多样化

如果遇到新型网络诈骗，64.2%的受访者表示能第一时间加以识别，12.4%的受访者不能，23.4%的受访者表示不好说。

北京某高校员工杨捷(化名)不久前就遇到一次诈骗，差点中招。先是有个号码一直给我打电话，我就接了一下，想着看到底是什么事。对方说我快递丢了，他们是快递官方客服，要以3倍的价钱赔付我，把哪家的快递、哪里发出的、快递单尾号都说得很准确，我就相信了，算了一个3倍的价钱告诉对方，是104.7元。结果对方说赔我108元，让我加他的QQ号。到这里我就意识到了不对付，如果是赔付直接走官方平台就好了，怎么会要求加QQ号，于是我没搭理，挂了电话。大概过了一个多小时，国家反诈中心