

■评论

# 政务服务大厅有无“游戏”，回应不可儿戏



□评论员 张泰来

政务服务工作人员疑似上班玩游戏引发关注。

6月11日，有网民发布视频称，10日下午2点多，辽宁本溪市峪明路一家政务服务中心，一名身着蓝色制服的工作人员利用电脑玩扑克游戏。对此，该政务服务中心工作人员表示，上班期间工作人员不可能玩游戏，

“电脑上微信、游戏之类的，全给卸载了”。

政务服务中心作为直面群众的窗口单位，工作人员的服务质量和态度直接关系着政府形象。无论是否拥有编制、具体身份如何，工作人员都应当恪尽职守，耐心热情地为办事群众提供服务。上班时间利用电脑玩游戏，显然违反工作纪律和要求，必然招致群众反感。

网民反映情况是否属实，涉事人员到底是不是在玩游戏，这些问题并不难调查。既然该中心工作人员称有监控，且爆料网民

已经说出了涉事窗口的大致位置以及事发时间，那么调出相应的监控视频与网民提供的材料进行对比，真相自然水落石出。然而，该政务服务中心工作人员在尚未展开调查的情况下，就一口咬定绝无玩游戏的可能，如此舆情应对未免太随意。

此事已引发广泛关注，本溪市相关部门理应迅速行动起来介入调查。如果不存在上班玩游戏的情况，就用证据和事实说话，向公众说清楚当时的情形。若网民反映情况属实，则需依法依规对相关责任人作出严肃处罚，并及

时通报处理结果。

值得警惕的是，政务服务工作人员上班时间偷懒“摸鱼”的现象并非个例。今年2月，兰州一政务服务中心两名工作人员就被拍到“上班坐着睡着了，睡姿10分钟没变”。此外，媒体也曾多次报道政务服务中心工作人员上班刷手机、玩网游的新闻。

这类现象的发生，既跟部分政务服务中心工作人员怠慢消极的工作态度有关，也可能与岗位设置、分工不合理相关。当前，多地正推行政务服务数字化，不少政务业务在网上即可办理。如去

年12月，涉事政务服务中心所属的本溪市明山区依申请事项可网办率已达100%。选择网上办事的人多了，线下服务窗口业务量就会减少，如果不及时调整岗位设置和人员配置，就可能出现人浮于事的情况。

从这点来说，本溪市相关部门在处理这起事件的同时，也应看看政务服务中心的岗位设置是否合理。若存在不合理之处，就要根据工作形式和内容变化，及时优化岗位设置和人员配置，确保每名工作人员上班时都有明确的工作任务。

# 轻信投资直播“躺赚”，刚播几天被封

## 男子“AI创业”受挫，商家表示将为其提供新的方案



文/片 记者 戚云雷  
济南报道

### 八万投资数字人直播 没播几天就被封禁

据壹粉胡先生介绍，今年2月14日，他在刷抖音时偶然刷到了一个名为“吕老板AI生意”账号发布的广告，“广告里是一个女士，摆了几台电脑，就可以做一个工作室。让电脑一天24小时不间断地进行直播，每天就可以赚很多钱。”看到通过几台电脑直播就能赚钱，他有点心动，便点击了广告，很快就有两名招商经理联系了他。

“加上微信之后，他们每天持续给我发消息，说今天这个客户做了多少额度，拿到了多少钱。”吕先生说，经过招商经理不断地向他推介AI直播，他觉得这个项目有投资潜力，决定去实地考察一下。3月18日，他来到了位于山东济南的济南灵机数字科技有限公司。

胡先生说，他先是参观了灵机科技的办公场所，看到主机房内确实有很多台电脑，电脑都在进行直播。此外，他在网上还看到了灵机科技发布招聘主播的广告，这让他觉得这家公司比较靠谱，于是决定和公司签约，正式投资数字人直播。

“合同金额一共59800元，他们提供所谓的AI直播软件，软件里自己可以选择在哪个平台直播，有抖音的、小红书的，还有其他一些平台。”胡先生说，回到苏州后，他又投入两万多元购置设备、租赁场地，4月30日，灵机科技的技术人员远程帮他安装好数字人软件后，他准备开启自己的“AI创业”之路。

然而，仅仅过了几天，直播就遇到了问题。“从5月5日开始，数字人直播被抖音平台封禁。”

随着AI技术的快速发展，虚拟数字人已悄然融入各行各业。然而，这一看似前景广阔的“新风口”，却暗藏投资风险。近日，江苏壹粉胡先生向齐鲁晚报·齐鲁壹点《壹点帮办》栏目发来求助称，今年3月，他花费59800元购买了济南灵机数字科技有限公司(下称“灵机科技”)的数字人直播软件，营销人员宣称通过抖音直播一两个月即可回本，没想到刚播几天就因抖音平台禁止AI直播致账号被封，8万多元投资恐血本无归。6月13日，灵机科技相关负责人回应称，客户抖音直播被封的问题可以解决，将安排技术人员和胡先生再沟通。

胡先生告诉帮办记者，由于直播无法继续进行，他联系了灵机科技的售后人员，对方一开始说他们也没办法，随后又说数字人软件需要升级，但迟迟未拿出解决方案。

投资数万元的项目却无法落地，5月26日，胡先生再次前往灵机科技讨要说法。公司售后主管称，他们公司出了新政策，要转往海外平台直播，让他继续交费，但他没有同意。“我现在唯一的诉求就是解除合同，退还费用。”胡先生表示，现在公司一直在找各种理由拖着，不说退款，也不说不退款，他不知道该如何是好。

“现在的情况和他们当初发给我的资料，包括收益等完全是天壤之别。”胡先生说，他怀疑灵机科技涉嫌合同欺诈，已在济南市公安局历城区分局全福派出所报了案，听派出所的警官说，现在不断地有人前去报案，相关情况还在进一步调查中。

### “直播被封可以解决” 科技公司将提供新方案

帮办记者注意到，胡先生和灵机科技签订的协议名为“智慧双眸AI授权合同”，授权服务内容包括AI矩阵软件、AI定制服务、软件安



胡先生在这家公司花59800元购买了数字人直播软件，开启自己的“AI创业”之路。

装包(U盘)、技术培训等，总价为235280元，优惠后金额为59800元。协议还约定该AI软件系统为一次性缴费，永久使用。

胡先生提供的聊天记录显示，灵机科技的招商人员宣称他们的项目是“通过技术去采集形象、语言、动作、表情生成虚拟人形象去替代真人直播，卖吃喝玩乐的团购券来赚取返佣”，同时公司提供AI软件，对接6000多个商家，“回本周期一般是1到2个月”。此外，该招商人员还明确提到他们是在抖音平台直播，他们发给胡先生的客户案例视频也显示，直播成交金额数据为“抖音生活服务直播数据大屏”的界面。

根据胡先生反映的情况，6月13日上午，帮办记者来到位于济南市历城区荣盛时代国际广场的济南灵机数字科技有限公司。据公司一名李姓负责人称，在和客户合作之前，项目的一些具体细节他们都会逐一进行沟通。他们和客户签的是一个软件售卖的合同，他们的软件不只是在抖音平台，在各大平台都能用，如果直播过程中遇到一些问题，他们也愿意给客户提供解决方案。

“真人直播(抖音)也会封，违规是很正常的现象。关于

如何减少违规现象，我们会通过运营方法，或通过技术解决，这是核心。”该负责人表示，客户在抖音直播违规被封的问题是可以解决的，当天他将安排人员联系胡先生，不管是提出解决方案，还是解除合同，他们都会和胡先生再沟通。

13日下午4点多，灵机科技的一名周姓负责人联系帮办记者称，抖音直播被封和使用习惯、使用方法、选品和软件都有一定关系，现在胡先生遇到的问题，公司有专门的技术人员和他对接，给他提供一些新的方案，手把手地帮他再调整。

数字人抖音直播被封的问题是否可以解决呢?“可以通过技术和运营手段解决，因为公司也一直在迭代这些产品，包括平台的一些新的规则，我们会随着平台的更新，技术产品也在迭代。”该负责人表示，他们正在积极联系胡先生，有结果了会再联系帮办记者。

### 平台明确禁止无人直播 须由真人驱动实时互动

帮办记者查询了解到，各大平台对AI直播的监管政策由来已久。2023年，抖音发布的《抖音

关于人工智能生成内容的平台规范暨行业倡议》明确规定，数字人直播须由真人驱动实时互动；2024年6月，腾讯对《视频号橱窗达人“发布低质量内容”实施细则》进行修订，其中“使用插件、AI等工具生成虚拟形象进行直播”被视为低质量内容，并会受到违规处理；快手则要求商家必须使用平台提供的数字人服务，且禁止内容机械重复。

今年3月17日，抖音集团副总裁李亮发文称，抖音是明确禁止无人直播的，因为有误导消费者的风险，发现会被处置。如果是做虚拟人直播，则必须在平台进行相应的真人实名认证，并由真人驱动进行实时互动，不允许完全由人工智能驱动进行互动。“所以大家不要相信‘AI无人直播能躺赚’，一部手机躺着就能在直播赚钱”，不建议大家购买无人直播软件和技术。”李亮表示。

那么，像胡先生这样购买了数字人直播服务，最后却发现无法在相关平台上直播，该如何维权呢?涉事公司是否构成虚假宣传呢?对此，帮办记者采访了山东舜翔律师事务所王建华律师。

王建华律师认为，此事要看双方签订的合同中是否有明确的约定，有明确约定就按照书面约定来；如果没有明确约定的话，合同作为证据之一，双方的微信聊天、公司的宣传资料可以作为补充证据，来证实软件提供方当时的承诺。

“现在直播被封禁，显示是不符合抖音平台的运行规则，那就与软件提供方当初的一些承诺是不符的，他们的合同义务就没有完全履行，造成购买方的合同目的无法实现，购买方就可以从合同违约等情形，来主张自己的合法权益。”王建华表示。

那么，此事中灵机科技的行为是否涉嫌合同欺诈呢?王建华认为，如果是主张合同无效的话，可以主张一方以欺诈、胁迫的方式迫使另外一方违背其真实意思表示的情况下签订了合同，“但是要证明对方有欺诈、胁迫的行为，这一点本身难度非常大”。