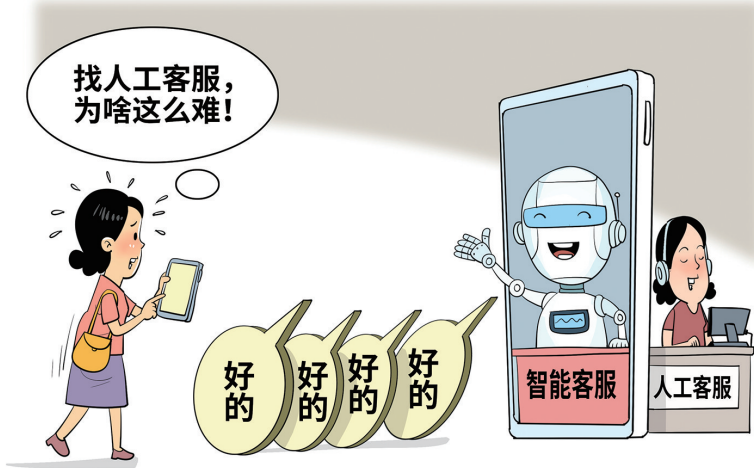


找人工客服,为啥这么难

“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?



新华社发 朱慧卿 作

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说问题,现在这些智能客服对老年人很不友好,电话里选项特别多,搞不懂也找不到人工客服帮忙。”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。“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张给记者看她在淘宝上与客服长达三四页的对话,问题和需求说得很清楚,却一直是“您当前的诉求是什么”之类的回复,更接不通人工客服。

“你有病吗!”小张气坏了,在表达了愤怒情绪后,人工客服才出来。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半分钟开场白后,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……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“障碍AI客服”的经历,甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强

调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测,中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是,消费者的满意度却持续走低:市场监管总局数据显示,2024年在电商售后服务领域,“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示:无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题,位列用户投诉前三;有30.98%用户反映,智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

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。

记者随机下载一款智能客服软件发现,其可接入千牛、拼多多等平台,

软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举例:某连锁干洗店使用智能客服后,人工客服从40人减至3人,节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服,但与此同时,不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到,目前,中小企业一般通过大公司的AI大模型接口,搭建自己的智能客服体系,或直接购买第三方产品,技术服务效能参差不齐。

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。

广西天能人工智能应用技术服务有限公司联合创始人张裕强表示,当前AI算法尚不成熟,而且很多企业仅向智能客服开放部分权限,多数仅限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说,目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流,而智能客服机械式回复,可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说,尤其是老年人和特殊群体,对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟,需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示,现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”,企业往往忽视了用户体验的下降。

让AI与人工更好互补

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。

“热线仍由人工提供服务,在医保政策等方面提供机器人解答服务,市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说,AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题,剩下20%转人工,既省成本又不降低服务体验。”平健说。

国防部新闻发言人就近期涉军问题发布消息并答记者问

新华社北京7月14日电(记者 王春涛)国防部新闻发言人蒋斌14日就近期涉军问题发布消息并答记者问。

中非和平安全论坛首届青年领军者大会将在南京举行

蒋斌介绍,7月15日至19日,中非和平安全论坛首届青年领军者大会将在南京举行,来自非洲40余国近90名中高级军官参会。会议由中国国防部主办,解放军陆军指挥学院承办,以

“面向未来,共筑和平”为主题,旨在落实中非合作论坛北京峰会成果,进一步在和平与安全领域凝聚共识、加强团结、拓展合作,为共筑新时代全天候中非命运共同体贡献力量。

中塞(尔维亚)“和平卫士-2025”联合训练将在河北举行

蒋斌介绍,7月中下旬,中国与塞尔维亚两国陆军将在河北举行“和平卫士-2025”特种部队

联合训练。这是中塞两军首次开展联训,将有效提升参训部队实战能力、深化两军务实合作。

日方应在军事安全领域谨言慎行

有记者问,日政府消息人士称,日方计划向菲律宾出口6艘“阿武隈”级护卫舰。有分析认为,此举意在应对“中国海上扩张”。请问发言人有何评论?

蒋斌说,我们一贯主张,有关国家间的防务安全合作不应针对第三方或损害第三方利益。二战期间,日本军国主义对包括中国、菲律宾在内的周边国家进行侵略和殖民统治,侵占南海诸岛,负有严重历史

罪责。近年来,日方突破和平宪法和“专守防卫”原则,不断对外输出武器装备,妄图拉“小圈子”搅局南海,给亚太地区制造不稳定因素。

他表示:“今年是中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年,我们敦促日方深刻反省、汲取历史教训,在军事安全领域谨言慎行,多做有利于维护地区和平稳定的事。”

中方坚定支持建立东南亚无核武器区

有记者问,据报道,菲律宾防长近日接受采访称,中国同意签署《东南亚无核武器区条约》议定书“只是做做样子”,中方作为世界最大核武库之一,应率先实现无核化,才能展现诚意。请问发言人有何评论?

“菲方某些人经常对中方维护地区和平的努力无端攻击抹黑,不知是代表他个人还是代表国家立场?令人费解。”蒋斌说,“建立东南亚无核武器区对加强国际核不扩

散体系、促进地区和平稳定意义重大,有助于维护东盟国家的根本安全利益。中方对此坚定支持,已明确表示愿率先签署条约议定书。”

他表示,中国奉行不首先使用核武器的政策,承诺无条件不对无核武器国家和无核武器区使用或威胁使用核武器,是核武器国家中唯一做出上述承诺的国家,中国核力量及核政策是对世界和平的重要贡献,国际社会对此有目共睹。

暑期入境游再度升温 西安成都最热门 亲子游增多

今年上半年,随着中国免签政策持续扩容,外国人人境游市场迎来显著增长。目前正值暑期,入境游再度升温,各地也是结合城市的历史文化特色,精心推出了一系列独具特色的文旅项目,为外国游客提供了全方位、沉浸式的旅游体验。

随着中国免签政策的不断优化,截至目前,适用中国单方面免签政策国家达47个,适用240小时过境免签政策国家达55个。政策的放宽极大地便利了外国人来华。

数据显示,今年上半年全国各口岸入境外国人均呈现了大幅度增长。北京作为重要的人境口岸,上半年入出境外国人数达290余万人次,占出

入境人员总量的29%,同比增长36.5%。

当前进入暑期,海外学生和亲子家庭的研学入境游人数也明显增加,7月1日至7月10日,北京口岸出入境人员量达64万余人次,其中出入境外国人达17.1万人次,同比增长22.1%。

北京、上海、江苏、陕西等地都为入境游客准备了丰富的文旅大餐。数据显示,这个暑假,古都西安和烟火气十足的成都,都是入境外国人的热门打卡城市。截至7月9日,今年西安口岸出入境人员突破100万人次,较去年同期增长64%。暑运以来,西安口岸入境人员2.6万人次,同比增长44%。 据央视