

智能客服“已读乱回”、打客服电话如同闯关… …

找人工客服，为啥这么难

●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

●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”

●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

“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。

“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“智障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股份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

“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。

“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。

“企业应充分调研用户需求,持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长曾润喜建议,针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为,企业在严守安全底线的基础上,可适度拓宽智能客服的权限边界,积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

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。

(新华社记者 高亢 周思宇 于也童) 新华社北京7月14日电

四川开展暑期校外培训治理

本报讯(江芸涵)近日,四川省教育厅、科技厅、文化和旅游厅等部门联合发出通知,部署开展2025年暑假期间校外培训治理工作。

通知要求,暑假期间,各地要按照“政策不变、力度不减、深化改革、标本兼治”工作要求,充分发挥好“双减”工作专门协调机制作用,切实做好暑假校外培训治理工作。要充分发挥机制优势,组织开展联合督导检查,采取“四不两直”方式,用好网格化综合治理体系,通过“日查+夜查”“联检+抽检”等形式,强化对重点场所、机构和人员的排查管理,严查各类违法违规培训。要全面应用监督平台,加强非学科类培训价格监测,严防假期恶意涨价,严厉打击“退费难”“卷款跑路”“恶意闭店”等侵害人民群众切身利益的行为,切实做好资金监管。要营造良好假期氛围,充分利用好暑期开展家校社协同育人,通过小视频、公益广告等群众喜闻乐见的方式,提升校外培训机构识别和规避风险能力,促进自觉安全规范经营,引导家长理性看待校外培训,不盲目跟风报班,指导家长帮助孩子合理安排暑假学习生活,促进孩子身心健康。

通知强调,要把安全工作放在首要位置,加强校外培训风险摸排、监测预警、防范化解和应急处突链条闭环管理,要督促指导培训机构落实安全工作相关要求,对存在场地、设施、消防等安全隐患的机构,立即责令停业整改,坚决维护学生生命安全。

广州市大力褒扬见义勇为行为

本报讯(方晴 贾政 穗府信)7月14日,广州市召开市政府常务会议,研究部署见义勇为人员奖励和保障、应急管理等工作。

会议审议并通过了《广州市见义勇为人员奖励和保障实施办法(修订稿)》,强调要深刻认识见义勇为对加强和创新社会治理、培育和弘扬社会主义核心价值观的重要意义,全方位多渠道宣传见义勇为为人员事迹,让见义勇为成为新时代良好风尚,为建设更高水平的平安广州汇聚强大正能量。各级各单位要强化政策落实、协调联动,切实保障好见义勇为为人员在生活、医疗、就业、住房、落户等各方面合法权益。

会议听取了广州市应急工作有关创新成果汇报,强调要坚持人防、技防、工程防、管理防相结合,加快建设与中国式现代化相适应的应急管理体系和能力,走出一条符合广州特色的超大城市应急管理新路子。要强化应急科技赋能,加强关键核心技术攻关,打造应急科技硬实力;加速成果转化,打造更多示范工程、应用场景,形成“科技研发一成果转化一产业孵化”全链条创新生态。

江苏首批常态化智驾公交线路上线

本报讯(张建波)小程序上点一下,无人驾驶的智能公交车就带你上路!江苏省内首批试运行的常态化智驾公交线路在无锡经开区上线,且暂不收费。

7月14日,在位于无锡市太湖新城观山路的“市民中心东”公交站台,市民张先生通过搜索微信小程序——“无锡云公交”,进入“智驾巴士”专栏,查看到了无锡公交快5(智驾线)实时的行车轨迹,很快,车辆进站,他也顺利登车。在车内,他看到,这辆公交车内部没有方向盘、油门和刹车等,9个环抱式车座非常舒适,360度的车窗设置让公交车化身“移动观景台”。“这个好,期待了很久,比较有科技感!”

与此同时,行程总共1.8公里,连接无锡地铁1号线长广溪站与江南大学附属医院门诊楼的无锡公交微巴43号线也正式启用。作为全国首个精准对接地铁站口至医院门诊楼的智驾公交线路,该“一站式就医”线路每隔10分钟到20分钟左右发车,打通了地铁站到医院的“最后一公里”,并真正实现了“一站式就医”。

无锡公交相关人士称,此前,为充分发挥无锡市作为全国首个国家级车联网先导区、首批双智试点城市及全国智能网联汽车“车路云一体化”应用试点城市的基础优势,深度挖掘民生服务、精细治理、行业发展需求,打造全国车联网及智能网联汽车应用标杆,在市委发展改委、市工业和信息化局等多部门支持下,并结合实际,经严格测试后,于7月10日开始推出这两条智驾公交线路,这也是省内首批试运行的常态化智驾公交线路。

下一程,无锡公交将重点打造以社区、医院、景区、商圈为核心节点的智慧交通网络,实现园区接驳、通勤快线、夜班公交等多场景、多区域的智能驾驶服务全覆盖。同时,推出定制公交、响应式预约等创新服务模式,让市民从日常通勤到休闲出行,都能享受到智慧交通带来的服务体验。



暑假公益托管班活动丰富

团重庆市永川区委聚焦青年家长带娃痛点难点,暑假期间在中山路街道、大安街道、双石镇等16个街镇,大数据产业园、区青少年宫和村社区“青少年之家”等34个点位开设96期公益托管班,课程包括国情教育、无人机体验、作业辅导、趣味游戏、安全自护教育等,预计将服务约3000名青少年。图为7月14日,永川区青少年宫暑假公益托管班,老师在给孩子们讲解无人机。

陈仕川 摄

和坏情绪说拜拜!

长沙地铁情绪转换站走红网络

◎ 黄琳

近日,长沙地铁2号线和6号线的换乘枢纽迎宾路口站凭借富有创意的“心情日记墙”“拳击计分器”“解压玩偶”等互动装置走红网络。

当冰冷的换乘通道成为生动的公共艺术空间,匆忙的地铁站变身温暖的都市会客厅,传统的地铁空间正在演绎一场温情脉脉的蜕变。一场别开生面的“空间再造”,展现了这座城市将公共空间转化为情感纽带、文化载体和创新实践场的独特气质。

人文关怀的具象显示

在迎宾路口地铁站,心情日记墙上“今天,和坏情绪说拜拜!”等跃动的文字,记录着都市人最真实的情感脉动;“拳击计分器”前每一次奋力挥拳,诠释着现代人释放压力的情感宣泄;“解压玩偶”前伸出的每一双手,见证着无数个被温柔治愈的瞬间。这些看似微小的设计,却让钢筋水泥的地铁空间焕发出令人动容的人文光辉,引得网友纷纷感叹“地铁怕不是装了当代人情绪监测器”“实名羡慕每天上下

班都能享受这等治愈”……

在快节奏的都市生活中,地铁站往往只是人们匆匆路过的通道。长沙却另辟蹊径,将冰冷的交通枢纽转化为承载情感的社交场所,记录都市人的情感脉搏。当匆忙的脚步因“心情日记墙”而停留,当疲惫的身影在互动装置前绽放笑容,这座城市的脉搏便有了最真切的跳动。这种设计背后,是始终把人的获得感作为城市建设的根本标准,让每一个基础设施都成为传递温暖的幸福载体,将人文关怀融入城市“毛细血管”的治理智慧。

智慧城市的先行探索

“心情日记墙”“拳击计分器”这些互动装置并非简单装饰,而是搭载了传感技术、数据交互等智能元素。“心情日记墙”通过大数据分析技术,实时感知市民情绪波动。“拳击计分器”运用物联网技术,实现人机互动。这些互动装置背后隐藏着一座城市的数字智慧,是智慧城市建设的前沿探索。

在数字化转型的浪潮中,长沙正以“智慧城市”建设为契机,推动公共空间从“功能型”向“体验型”升级,重塑城市公共空间的形态,开创数字时代“科技向善”的城市治理新范式,

作为情绪出口,这个按钮藏着城市温度

“情绪转换站”的存在,彰显着城市温度和人文关怀。它打破了传统公共空间的功能局限,让地铁不再仅是普通的通行场所,还是承载人们喜怒哀乐的心灵驿站,每个普通人都能将情绪释放。它传递的信号是:无论你是谁,无论你从事什么工作,是喜悦还是悲伤,你的情绪都值得被看见、被记录、被接纳。这种关怀,让城市成为充满人情味的家园。

在生活中,我们也可以多关注自身的情绪。很多时候,我们会压抑情绪,觉得负面情绪是脆弱的表现,羞于表达、习惯回避。但生活本就充满酸甜苦辣,乐观并非永远保持快

智慧交通、智慧政务、智慧医疗、智慧文旅等应用场景遍地开花。当冰冷的算法开始读懂人间烟火,当智能的设备学会传递城市温度,长沙正以创新实践书写智慧城市建设的深层内涵。

乐,而是能够接纳和处理不同的情绪,在正视问题中积蓄前行的力量。

“情绪转换站”中的这面“长沙心情日记墙”,是城市与市民的无声对话。它也提醒城市管理着,在城市的公共空间设计上应更多融入情感关怀,让人们在不同场景下都能找到情绪释放的角落。对我们每个人来说,学会正视情绪,主动进行情绪管理、寻找情绪出口、及时释放压力,才能在生活的起伏中以更轻松的态度去迎接挑战。

当城市与个体都能温柔对待情绪时,生活的褶皱终将被熨平,前行的脚步也会愈发坚定。

(据《人民日报》陆凡冰)