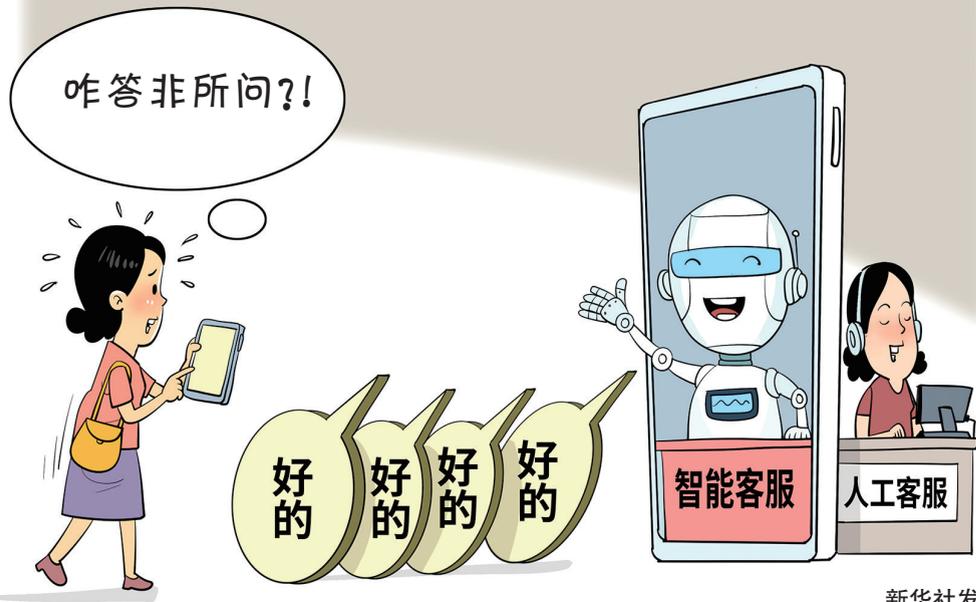




新华社北京7月14日电“打客服电话就像闯关,它只会重复说‘好的’,却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后,想解除租房缴纳电费关联的手机号,却因联系客服太费劲而一拖再拖。

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

文昌航天发射场准备就绪 确保天舟九号发射成功

新华社海南文昌7月14日电 天舟九号货运飞船发射在即,记者14日从文昌航天发射场了解到,目前发射场设备设施状态良好,参试各单位正全力以赴确保发射任务圆满成功。

根据计划,我国将于近日在文昌航天发射场使用长征七号遥十运载火箭发射天舟九号货运飞船。文昌航天发射场钟文安在接受记者采访时说:“船箭组合体已垂直转运至发射区,目前发射场各系统状态良好,具备加注和发射条件。”

“从最新的气象会商结果来看,发射窗口天气满足火箭发射最低气象条件。”文昌航天发射场甘思旧介绍。



铭记历史

缅怀先烈

杨学诚: 从清华学子到抗日先锋

在武汉市黄陂区木兰山南麓,抗日英烈杨学诚长眠于此。“读书时就听闻老学长的故事,如今来到他的故乡工作,更能体会他那份抉择之重。”在黄陂参与基层工作的清华大学毕业生孙欣顿说。

杨学诚,1915年出生于湖北黄陂研子岗一户贫苦农家。1934年,杨学诚以优异成绩考入清华大学。

“华北之大,已经安放不得一张平静的书桌了!”1935年,一二·九运动爆发,杨学诚与数千学子一道,冲破军警封锁,走上街头,发出抗日救亡的怒吼。

民族危难之际,他完成了从“书生”到“战士”的蜕变。1936年,他加入中国共产党。“集体讨论时,他从坐着说到站起来,再到边走边说,总能点燃大家的热情。”杨学诚的侄子杨冬明回忆。

1937年七七事变爆发后,北平沦陷,杨学诚9月初抵武汉,担任中共长江局青委委员、湖北省(工)委青委书记。同年12月,他创建和领导了湖北青年救国团。该组织如燎原星火一般发展至5万余人,成为武汉抗日救亡运动高潮中的一支重要力量。

全国抗战烽火连天,日军进逼华中。1938年8月,组织一声令下,杨学诚奔赴鄂中,与同志并肩开创抗日根据地。在应城夏家庙,他们培训抗日骨干300余人,为鄂中敌后武装斗争奠定了坚实的组织基础。

应城告急前夕,他喊出“讨饭也要讨来一支枪”的壮语,带领当地县委白手起家,在“八条枪”的基础上,创立了应城县抗日游击队第四支队。1939年6月,“应抗”主力整编加入新四军,鄂中、豫南武装实现统一指挥。杨学诚历任多个指挥要职,他与战士们同甘共苦,风餐露宿,坚持进行敌后游击斗争。

1942年8月,杨学诚兼任新四军第五师鄂皖兵团政治委员,率部开辟鄂南抗日根据地。途经家乡黄陂时,他动员青年参军。留宿家中当晚,母亲劝他早日娶妻,他却说:“全国尚未解放,我哪有心思成家?”

长期艰苦的战斗生活和求学时染上的肺疾,拖垮了杨学诚的身体。1944年3月,杨学诚病逝于大悟山高家洼,年仅29岁。

如今在黄陂,每逢清明、“七一”等节点,前往杨学诚陵园凭吊的群众络绎不绝。“时代不同,但报效国家的赤诚一脉相承。乡村振兴,基层就是前线,我会把这份志向融入田间地头,为乡亲们多做实事。”孙欣顿说。新华社武汉7月14日电

找人工客服,为啥这么难

人工客服“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:雇用一名客服,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。

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,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

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”。

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”话来回复。“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。

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。

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。