

找人工客服,为啥这么难

□ 新华社“新华视点”记者 高亢
周思宇 于也童

“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?

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;有的客服中心人工设置隐蔽;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、酒店预订订购、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。

契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。

(新华社北京7月14日电)

各界微评

□ 杨洋 整理

【新闻回放】当前,暑期旅游出行高峰即将到来,文化和旅游部市场管理司副司长余昌国表示,文化和旅游部将加强与公安、市场监管等部门的协同配合,以整治强迫购物等违法违规行为为重点,在全国范围内开展旅游市场秩序整治。

网友观点:此次全国范围内联合整治,是对游客关切的强力回应,更是为旅游业长远健康发展清障护航。唯有以强硬手段斩断强迫购物的黑手,方能还游客一个安心、舒心、放心的旅途。

网友观点:旅游是人民美好生活的一部分,也是促进经济社会发展的重要动力。期待以此次专项整治为契机,强化全链条治理,形成长效机制,不断增强旅游企业和从业人员的法治意识,共同营造安全有序、诚信文明的旅游环境,让游客放心享受“诗和远方”。

网友观点:整治强迫购物亦非一蹴而就,必须常抓不懈、久久为功。在整治过程中,各部门要严格执行、落实责任,建立长效监管机制,防止问题反弹。同时,还应加强对旅游从业人员的教育和培训,提升其服务意识和法律意识,引导旅游市场健康发展。

(上接第1版)

四、加强矛盾纠纷预防化解

(十二)推进解纷力量资源整合。坚持和发展新时代“枫桥经验”,在各级党委领导下,加强人民法院与政府部门、社会力量的协调联动,落实矛盾纠纷预防化解工作责任,协同推进社会治安综合治理中心规范化建设,完善诉讼与非诉讼衔接机制,健全人民调解、行政调解、司法调解、行业性专业性调解衔接联动的工作格局。各级人民法院要加强对调解工作的指导,依法支持律师、调解组织等发挥前端解纷作用,加强和规范委托调解、先行调解。

(十三)加强行政争议实质化解。强化司法审判对依法行政的支持、监督作用,促进行政机关提升依法行政能力,维护行政相对人合法权益。深化行政案件级别管辖、集中管辖、异地管辖改革,优化行政审判资源配置,提升行政审判工作质效。依法支持调解、行政裁决、行政复议、行政诉讼等纠纷解决方式的有机衔接,发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用。

(十四)加强诉讼服务工作。完善诉讼服务平台,构建高效便民、智慧精准的诉讼服务体系。加强司法文书标准化建设,为群众提供诉讼指引和便利。积极推进在线法庭、共享法庭建设,方便当事人异地参与调解、司法确认和诉讼。深化巡回法庭工作机制改革,推动审判重心下沉,发挥巡回法庭便民诉讼、息诉解纷功能。健全就地审理案件工作机制。

(十五)加强涉信访访化解工作。严格执行《信访工作条例》,落实信访工作法治化要求。坚持访调结合、调解先行,推动调解工作与信访工作协调联动。深化推进“有信

必复”工作,推动接访办信与审级监督、巡回审判等工作有机结合。完善涉诉信访终结报备审查标准,健全终结移交程序。完善涉诉信访统一平台,推动跨单位信访数据互联互通。健全律师代理申诉制度,完善法律援助机制,引导当事人依法理性申诉。

五、深化司法体制改革

(十六)落实和完善司法责任制。坚持“让审理者裁判、由裁判者负责”,细化完善审判组织办案权责和院长监督管理职责。加强和规范院长办案工作,充分发挥院长办案的示范引领作用。加强审判监督管理,推动院长依法定职责加强对裁判文书质量把关。加强法官惩戒委员会建设,完善司法责任认定和追究制度。

(十七)优化审判质效评价体系。尊重司法规律,坚持质量优先、兼顾效率,完善审判质效管理指标体系,统筹推进案件管理、监督指导等工作。严格控制面向基层的考核数量,改进考核方式,减轻考核负担和指标压力。

(十八)完善审级监督、案例指导制度。加强最高人民法院司法解释工作。完善案件提级管辖、再审提审制度,发挥较高级别法院统一法律适用、防止地方保护的职能作用。健全上下贯通,规范高效的法律适用问题解决体系。优化民事、行政再审申请审查程序,探索推进繁简分流,提升再审申请审查质效。完善指导性案例制度,高质量建设人民法院案例库。

(十九)构建高效协同的审判机构职能体系。优化人民法院内设机构设置和职能配置。规范专门人民法院设置。深化铁路、林区、垦区等法院改革。优化人民法院功能定位、总体布局。

青春无畏 篮下争锋



7月8日晚,陕西省第三届“延长石油杯”三人篮球联赛(青少年组)启动仪式在汉中市汉台区体育中心举行。

此次活动以“体育+非遗”的创新融合模式,突破传

统赛事模式,将青少年篮球的蓬勃朝气与传统文化的深厚底蕴巧妙融合,既为年轻球员搭建了追逐篮球梦想的舞台,也为非遗在现代场景中焕发新生提供了创新路径。

记者 张璐 摄影报道

(二十)完善人权司法保障机制。深化以审判为中心的刑事诉讼制度改革,坚守法律面前人人平等、罪刑法定、罪责刑相适应等法治原则,坚持证据裁判、疑罪从无,完善刑事案件证人出庭、非法证据排除、二审开庭制度,推进庭审实质化。全面准确贯彻宽严相济刑事政策,依法规范适用认罪认罚从宽制度,确保被告人认罪认罚的合法性、自愿性。深化推进刑事案件律师辩护全覆盖。健全律师执业权利保障制度。建立轻微犯罪记录封存制度。推动完善涉及公民人身权利的强制措施以及查封、扣押、冻结等强制措施的制度。规范涉案财物处置程序。完善行政处罚和刑事处罚双向衔接制度。完善司法救助制度。完善国家赔偿制度,修改国家赔偿法。

(二十一)深化执行体制改革。深化审判权和执行权分离改革,健全国家执行体制。完善执行权运行监督制度,强化当事人、检察机关和社会公众对执行活动的全程监督。健全综合治理“执行难”工作格局。完善立案、审判与执行工作的联动运行、协调衔接机制。

(二十二)深化和规范司法公开。持续做好裁判文书、庭审活动、审判流程等司法信息公开工作,常态化发布司法审判数据,进一步丰富公开形式,提升公开质量,完善公开体系。健全司法公开中有效保护国家信息安全、公民个人信息和企业合法权益的制度。

六、加强审判工作支撑保障

(二十三)加强数字法院建设。建设统一办案办公系统,实现全国法院在“一张网”、一个平台办案办公。建设完善司法大数据库,在依法依规的前提下,建立四级法院司法大数据资源自动同步、汇聚、融合和综合应用

机制。推进中央政法单位“总对总”数据汇聚共享工作,实现相关数据融通共用。加强关键信息基础设施和司法数据安全保护工作,实施司法数据流通和公开全过程动态管理。深入拓展数字化司法应用场景,推动智能化司法应用,以数字化、智能化推动审判流程、诉讼规则、司法模式变革。

(二十四)加强法院队伍建设。一体推进法院队伍政治素质、业务素质、职业道德素质建设,着力提升过硬政治能力、公正司法能力、依法履职能力、审判管理能力、狠抓落实能力。紧紧抓住“关键少数”,压实领导干部特别是“一把手”从严管党治院责任,以严的基调持续正风肃纪反腐,以零容忍态度严惩司法腐败。完善审务督察、司法巡查制度,加强人民法院内部监督。加强专业化审判队伍建设,健全法官职业培训体系,加大金融、涉外、破产、知识产权、环境资源等专业审判人才培养力度。

(二十五)健全司法人员分类招录、管理、保障制度。加强政法专项编制统筹使用、动态管理。完善法官遴选委员会设置。优化法官逐级遴选机制,畅通优秀法官助理入额渠道。优化法官助理分层培养和履职管理,健全符合司法职业规律的法官培养体系。加强聘用制书记员管理,科学确定、严格控制聘用制书记员的配置模式和数量规模。加强审判人员履职风险防范,完善法院人员伤亡抚恤政策。鼓励支持退休法官参与案件调解等工作。

各级党委要加强组织领导,各有关部门和单位要结合实际抓好本意见的贯彻落实,推动各项政策举措落地见效。推进落实过程中的重大事项,要及时按程序向党中央请示报告。

(新华社北京7月14日电)

三秦动态

持续高温 陕西两部门发布健康风险提示

本报讯 7月13日,省卫生健康委联合省气象局发布高温健康风险提示:受西太平洋副热带高压影响,预计13日至18日我省关中平原大部、陕南河谷地带将持续37摄氏度以上高温闷热天气,14日至15日将是此轮高温天气最强时段,西安中北部、咸阳南部、渭南中南部局地最高气温可突破40摄氏度。

省卫生健康委、省气象局提请公众及时关注当地最新预报预警信息,做好防暑降温措施,建议一般人群尽量避免高温时段外出;避免跑步、爬山等剧烈活动,及时纳凉休息。使用降温设备调节室内温度,主动、多次、适量饮用温开水,饮食尽量清淡。出现头晕、乏力、多汗、心悸、皮肤灼热等中暑先兆症状时尽快降温,症状严重及时就医。户外作业人员应合理安排作业时间,务必掌握中暑应急处置措施,户外作业时使用防暑降温用品,定时休息,及时补充水分及电解质。警惕热射病,如出现体温迅速升高并出现意识模糊、抽搐、昏迷等症状,及时就医。

2025年全国沙滩排球巡回赛 商洛站开幕式举行

本报讯 (记者 寇静)7月10日,2025年全国沙滩排球巡回赛(商洛站)暨第十五届全国运动会沙滩排球项目资格赛开幕式在秦岭博物馆广场举行。

本次赛事由国家体育总局排球运动管理中心、中国排球协会主办,商州区政府和商洛市体育局联合承办。主场地设在秦岭博物馆广场,副场地设在商州群众运动公园。来自18个省、自治区、直辖市以及香港特别行政区的运动员参加。

据了解,全国沙滩排球巡回赛是目前国内最高等级的全国沙滩排球单项赛事,也是国内影响力最大的全国性沙滩赛事。作为全运会前最高规格的资格赛,本次赛事承载着众多运动员争夺全运会赛事席位的使命。商州区主要负责人在致辞时表示,将以本次赛事为契机,持续推进以赛营城、以赛兴业,以赛惠民,充分发挥赛事牵引作用,有效激发全民健身热情,提升群众健康水平,与广大市民一道,全力以赴、精益求精做好服务保障工作,共同为全国观众奉献一场精彩、难忘的沙排盛会。

□ 记者 李彦伶

“当当当,当当当……”李强手持榔头,边走边敲击着铁轨上的减速顶;张敏则头戴遮阳帽、斜背防护包,聚精会神地对铁轨进行安全防护。在陇海铁路的钢铁大动脉上,有一座全国铁路货车日办理量最大的编组站——新丰镇车站。在这里,有一对扎根铁路二十多年的夫妻——李强与张敏。

6月30日,西安持续高温,记者在新丰镇车站见到了这对正在作业的夫妇。

减速顶作为编组站调车场的关键调速设备,其性能直接影响到调车作业的效率和安全。每日清晨,李强、张敏夫妻二人都会循着铁轨开始巡查。看着丈夫仔细认真的模样,张敏笑着说:“这些铁疙瘩在李强心里就是一块块宝。”

作为一名“铁二代”,李强说,小时候父亲常带自己来车务段看火车,自此对火车产生了浓厚兴趣,20岁便进入铁路系统,2001年从汉中车务段调入新丰镇车站从事调车工作,两年前调整到设备维修岗。

李强告诉记者,父亲临退休前拉着他的手说:“在铁路干了一辈子没干够,希望你接下接力棒,以不服输、不怕苦的干劲将这份工作做好!”

李强是这样答应父亲的,也是这样做的。临近中午,钢轨的表面温度已达60℃,热浪翻滚,令人窒息,李强仍坚持对剩余的铁轨减速顶进行安全排查。李强说,越是如此,越要坚持。

李强回忆说,有一次突发故障,他跪在灼热的道砟上抢修,汗水滴落在铁轨上,瞬间便化作白烟。等抢修完,他的全身就像蒸过桑拿一样,贴身的衣服都能拧出水了。

冬冷夏热,风雨无阻,李强用自己的行动践行着对父亲的诺言,默默守护着铁道安全。

李强和工友们负责81条铁路线、18600多个减速顶的安全运行。为保障列车行驶安全,他每天都会按时行走在铁轨上,进行上线检和外观检,每天走五六公里,最多的时候一天能走10多公里。

和李强一样,受家庭影响的张敏从小也对火车有着特殊的感情。

“从学校毕业后,为了实现自己的梦想,我选择去一线运转车间担任信号员。从信号员到助理值班员,十几年间,我坚定地认为这不是一份普通的工作。”这是记者在张敏的笔记本中看到的一段文字。

张敏说,安全无小事,要确保不发生安全事故,每一趟列车都要严格按照标准进行作业。记得那是2006年的一天,当一列火车接近时红光带即亮起,她立即联系车站值班员进行排查,最终查出故障。原来是钢轨断裂导致裂缝出现,是她的细心保障了列车的行车安全。

现在张敏还肩负着仓库管理的重任。而李强总会在下班后主动来到仓库,与张敏一起整理物资。在堆满工具和零件的仓库里,夫妻二人配合默契、分工协作,将物品摆放得井井有条。

有人曾问他们:“一辈子修这些铁疙瘩,不腻吗?”李强只是憨憨一笑:“列车安全通过时那声汽笛,就是给咱的掌声。”张敏则指着远处呼啸而过中欧班列说:“看,那上面装的农机、光伏板,说不定就有咱们守护的一程。”

在这片由钢铁与道砟构成的世界里,李强、张敏夫妇只是许多默默奉献的普通劳动者中的一员。据统计,多年来他们已巡检减速顶上万台,发现排除各类故障隐患400余起。

“那些被检修过的减速顶,正以均匀的‘叮当’声应和着列车车轮的节奏,保障着日均34000多辆货车作业安全和枢纽运行高效畅通。”新丰镇车站设备维修工唐晓龙说,正是这些普通劳动者用奉献和坚守讲述着平凡而伟大的感人故事。

巡检夫妻档

新丰镇车站的『铁轨卫士』