

投诉半天找不到 咨询贵重商品马上找到

联系人工客服好难

来自辽宁沈阳的赵女士最近碰到一件糟心事：她在某电商平台购物，但她始终未收到货。无论是电话联系还是线上沟通，她找到的都是智能客服，而转接人工客服需要等待半个多小时，前面还有40多人在排队。

联系人工客服究竟有多难？商家是否有义务提供人工客服服务？平台该不该设置快速联系人工客服的通道？记者对此展开调查。



智能客服不智能

北京市民张先生发现在平台上能找到的往往是AI客服，拨通电话，找到的又是智能语音客服。沟通了半天，对方根本无法准确理解用户诉求，人工客服又迟迟不介入，令人心力交瘁。

记者在调查中发现，现在消费者联系人工客服的步骤越来越繁琐，部分商家的人工客服接入方式十分“隐蔽”，要点击设置等选项进入一个个子页面，通过重重关卡。

此外，AI客服的反应能力有待完善，如在App的在线实时人工设置中，有的App表现得“机械”，当输入“转人工”时，界面依旧是一连串系统自动回复，但当改为“找人工”时，界面才会跳出人工客服的链接。

记者在某第三方投诉平台以“人工客服不解决问题”“联系不上人工客服”“人工客服”为关键词进行检索，分别出现了6000多条、近1万条和近4万

条投诉，主要涉及无人工客服、排队时间长、转人工客服失败、人工客服不解决问题等。

2022年上海市共受理消费者投诉32万余件，其中智能客服不智能成为消费者权益保护领域的热点问题之一。有媒体对互联网企业30款App的人工客服进行了实测，结果发现未接通人工客服的App占比高达40%。

平台或涉嫌杀熟

除了人工客服难接通外，记者调查发现，一些平台还涉嫌“大数据杀熟”。

不少网友都遇到过类似经历：“今天用另外一个账号联系在线客服，一秒即联系上了，用其他账号试，等了半天都没排到我。”“我在同一个App上有两个账号，A账号永远无法找到在线客服，显示等待99人以上，B账号一秒钟

就介入在线客服”……

还有受访者向记者反映：有问题找不到人工客服，但如果咨询昂贵商品，人工客服立马就出现。“手机出了问题想咨询维修，联系人工客服需要排队，还要排80多分钟。给客服发了最贵的产品链接，立刻召唤出了人工客服。”

受访专家认为，上述情况或涉嫌

“大数据杀熟”。

“消费者一旦触发对商家有利或不利的关键词，或者智能客服识别到消费者的特殊身份，便由智能客服转为人工客服。这实际上是‘大数据杀熟’或者‘算法歧视’在客服领域的延伸与运用。”西南政法大学经济法学院副教授赵忠奎说。

明确人工客服量

智能客服为啥不智能？人工客服又为啥这么难找？

业内专家分析，智能客服在很多情况下只是预设了场景和问题，以关键词触发的方式对消费者进行回答，其有限的技术设定并不能有效应对消费者复杂、多元、变化的具体问题。平台追逐利益最大化，过度依赖智能客服，甚至将人工客服采取招聘外包、人事外包、劳务派遣等形式，此类客服掌握的信息往往不够、权限也不高。

“人工客服贯穿于商品购买前中后全过程，属于商品或者服务质量保障的组成部分，若存在区别对待的行为，侵害了消费者公平交易权。”北京航空航天大学法学院副教授王琦说。

那么，对于商家来说，是否有义务提供人工客服渠道？

赵忠奎认为，无论是从消费者具有自主选择服务权利的角度，还是从商务经营者负有建立便捷、有效的投诉、举报机制义务的角度，所有商家都应当向

消费者提供人工客服渠道。有数百万、上千万用户大型平台更有必要设置快速人工客服通道。当智能客服‘失效’时，人工客服起兜底作用。

王琦认为，监管部门应当加强对电商平台人工客服的监管，出台相关行政法规，要求平台公开服务标准、明确平台提供人工客服的标准和要求，比如客服数量、接通人工客服的步骤要求或时间要求。

据《法治日报》

@微语录

@潇生：若是你有迈不过去的坎，不妨想想，你已经很幸运了。有些人，仅仅是活着，就已经耗尽了所有力气。

@方赏：如果你尚年轻，未来你的人生都是靠实力说话的。你今天深陷其中的鸡零狗碎早晚都会过去，变成一地鸡毛。你目前的人生主线应该是不遗余力地提升自己的学识和教育水平，打磨自己的硬核技能，接近最优秀的人，才会让你在未来不慌张，从容有力量地应对人生。

@王人平：见人必须先打招呼？什么情况下都不能撒谎？真实生活中没有那么多必须，很多时候具体怎么做是要看条件的。任何规定孩子必须怎么做都是在减少选择、削弱力量。在不伤害自己和他人的基础上，还是给孩子更多的选择更好。好的家规也不是靠要求出来的，而是父母身体力行的榜样示范和环境熏陶滋养出来的。

@微趣图



属于我们的爱情

@微笑话

@段子楼：前几天，刚和老婆经历了一些事情重归于好。昨晚，我陪她去超市买东西，她挽着我的手忽然深情地说：“谢谢你老公，一路陪我走来。”然后我说：“这么近还打车啊。”结果，晚上又睡了一夜沙发。

@柳三便：碰见一个可爱妹子，鼓起勇气问她：“同学你好，我是土木工程系的，那个，你是哪个系的呀？”妹子对我微微一笑：“我是跟你没关系的。”

@大头和他的朋友们：同事小刘第一次和女友约会后，对我们大发感慨道：“如今恋爱行情看涨，我今天花了500多元，看来穷人是谈不起恋爱了。”一旁的小张自言自语道：“这世上难道就没有省钱的恋爱吗？”小刘漫不经心地说：“有，暗恋！”

@黑猫统领：最近工作量大，经常会肚子饿，又不想吃零食，就经常到工地附近一个水果摊买水果吃，宿舍人多，每次都是买10来斤。昨天下午，又去买了半箱橘子，结账的时候，卖水果的小妹小声对我说：“我有男朋友了……”

据新浪微博