

# 教 AI 成为 你的“聊天搭子”

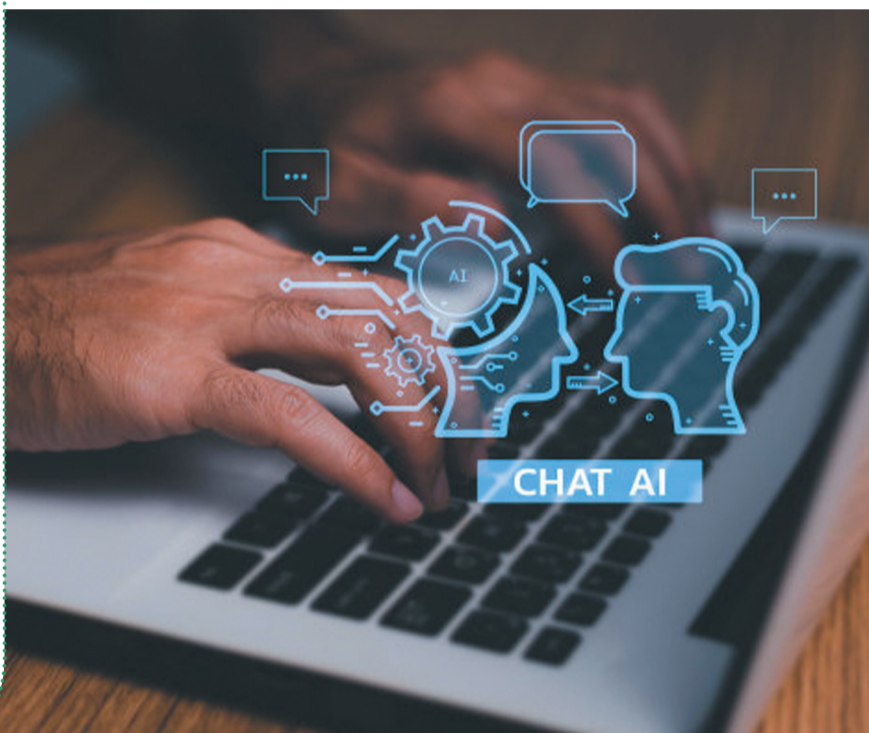
## AI 质检员让智能客服更有人情味

“订单没收到。”

“非常抱歉给您带来困扰。您的包裹已经在飞奔的路上了，预计明天送达。我们也会全程紧盯物流动态，有任何进展第一时间通知您。”

如今，AI 客服的回复越来越精准，甚至还有了一丝“人情味”。这背后其实隐藏着一个新职业——AI 质检员。在他们的“找茬”下，AI 客服逐渐从被吐槽的“人工智障”，成长为高情商的“聊天搭子”。

记者采访了长沙市到家悠享网络科技有限公司的 AI 质检员田女士，听她讲述这个新职业的工作日常。



### 三重维度把关，教出高情商 AI

近年来，AI 客服呈现爆发式增长。据第一新声研究院发布的《2024 年中国智能客服研究报告》，2023 年，中国智能客服市场规模已达 39.4 亿元，预计到 2027 年将增长至 90.7 亿元。

随着 AI 客服的壮大以及 DeepSeek 的爆火，就职于长沙市到家悠享网络科技有限公司（以下简称“天鹅到家”）的田女士也将目光投向人工智能就业方向，从一名客服人员摇身一变成为了一名 AI 质检员，把在客服一线积累的工作经

验，转化为 AI 的数据养分。

“以往用户咨询家政服务，常规做法是通过触发关键词，发送设定好的提示语引导客户留下联系方式，再安排销售顾问跟进。但是 AI 回复有些过于简单粗暴，反而容易导致客户流失。”田女士告诉记者，AI 质检员的工作就是定期优化 AI 客服的回答，给机械式的话语赋予人情味，让 AI 更智能化、人性化。

这份工作听起来简单，却直接决定

了 AI 的训练效果。田女士介绍，质检员会从“准确性”“时效性”“情感性”三个维度为 AI 把关。“我们会拉取过往人工回复话术及响应数据与 AI 客服数据进行对比，一旦发现不合适或错误的地方，立即登记质检表并上报 AI 训练师进行修改调整。”

此外，质检员还会通过人工抽检投诉等复杂对话、标注低留存对话数据等方式，不断优化 AI 模型，进一步提升回复质量和客户满意度。



### 质检员兜底，人工效率提升 15% 至 20%

“以往我们采用一对一人工客服回复，需要 15 至 20 名接线员，还无法做到 24 小时响应。如果完全依赖 AI 客服，虽然能即时响应，但标准化话术难以应对复杂场景。”天鹅到家相关负责人曾颖介绍，今年 1 月，该公司全面推行人工智能回复平台，为了让 AI 能听懂“人话”，专门为 AI 配备了 3 名专职 AI 质检员。

根据艾媒咨询 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、回答生硬机械、不能准确理解提问，是智能客服最让人难以接受的三大缺点。

“曾经有客户发送‘月嫂’这个关键词后，后台基于预设自动回复‘恭喜您升级做妈妈了’，然后推荐与月嫂相关的内容。然而该客户实际上是来找伺候‘小月子’的阿姨。”田女士回忆，由于语言障碍，AI 客服和客户间常常容易产生误解，“这个时候，就需要我们 AI 质检员及时介入，为客户提供量身定制的

解决方案。”

“如今 AI 出面，质检员兜底，AI 更聪明了，服务效率也更高了。”曾颖告诉记者，AI 质检员自上岗以来，该公司平台的用户响应率从 95% 提升到 100%，且能保证 24 小时不间断响应，人工效率也提升了 15% 至 20%。

“未来，我们还考虑将质检模式延伸至外呼等更多场景，打造更加高效、智能、人性化的服务体验。”田女士说。

据《长沙晚报》

## @ 微语录

@人民日报：沟通，是为了解决问题，也可以拉近人与人之间的距离。生活中能言善道的人很多，却不是每个人都擅长沟通。因为擅长沟通的人，不一定是口才最好的人，但一定是最懂得倾听的人。

在你开口表达观点之前，如果能耐心地听对方把话说完，用心去理解对方的想法和感受，不仅能让你了解到事情的关键，还能让对方感受到你的尊重，对你接下来要表达的观点也就多一些理解。

沟通的本质，就是以心换心。当你能与对方保持同频与共情，沟通的过程才会更加顺畅。

@新华社：谁虚度了年华，青春就将褪色。是的，青春是用来奋斗的，不是用来挥霍的。只有这样，当有一天，我们回首来时路，和那个站在最绚烂的骄阳下曾经青春的自己告别的时候，我们才能说：“谢谢你。”

@宋玉：风起于青萍之末，浪成于微澜之间。

@刘向：少而好学，如日出之阳；壮而好学，如日中之光；老而好学，如秉烛之明。

@亚里士多德：卓越非一时之举，而是习惯的沉淀；你的日常，终将定义你的人生。

## @ 微趣图



生活需要钝感力，如此才会减少急躁与不安。

## @ 微笑话

@肖承森：妻子从没有下过厨房，于是丈夫在网上下载了一本菜谱，想让妻子学着做。

妻子打开一看，说：“老公，你每天上班已经挺累了，现在又拿菜谱让我点菜，这多不好意思呀！”

@岳秋童：外甥上幼儿园，我问他：“你的同桌是谁？”

他说：“梦涵。”

我问：“梦涵漂亮吗？”

他答：“漂亮，是我们班最漂亮的。”

我又问：“你俩上课说话吗？”

“我从来不和她说话。”

我纳闷地问：“为什么？”

小外甥皱眉看着我，说：“你傻呀？上课说话的话，会被老师调开的！”

据新浪微博