

“智能客服”投诉同比增长

“转人工”咋就这么难？

“您好，有什么可以帮您？”“转人工服务。”“人工座席繁忙，请稍后再拨……”

记者调查发现，在诸多消费领域，智能客服不智能、转人工难等情况普遍存在。相关话题多次登上热搜榜，引发热议。



市民：智能客服不智能，人工客服找不到

2024年元旦，市民王柔和朋友在某订票平台购买了从北京到海口的往返机票。支付成功后，页面却一直显示“待出票”。

王柔介绍，他们怕影响出行计划，给平台客服打电话确认是否购票成功，以及什么时候出票。“AI客服不停机械回复，又迟迟找不到人工客服。就这个简单问题，从上午11时多，沟通到下午4时多。”

根据王柔提供的聊天截图，她将需要咨询的问题重复描述了十几次，但每

次得到的都是无效回复。

王柔说，AI客服很热情，但始终无法解决问题。她连发4次“转人工”后，页面显示转接人工客服成功，但人工客服也是固定话术。

“有些企业拿AI客服冒充人工客服，说是转人工，其实是机器人在回答问题。”北京某互联网科技公司的一位运营人员说，有些互联网企业用户量大，它们上线一个活动或项目，项目运营人员会提前预设一些用户可能问到

的问题，然后准备一些文案模板给专门对接的客服团队，客服人员往往复制后发给用户。因此，不论人工客服还是AI客服，如果后台库没有用户提出的问题，用户往往收不到有效反馈。

“让人觉得气愤的是，人工客服还设置了交流时限。”王柔说，转接人工客服成功后，她要再描述一遍问题，客服人员一直没有回复。几分钟后，系统突然提示：若不再发出或收到消息，人工服务还有60秒会结束。



客服公司：AI客服帮企业“降本增效”

电商从业者陈静表示，对于商家来说，客服人员工作时间长、待遇较低，因此流动性较大。对企业管理者来说，人工客服需要投入较大人力成本。另外，对于流量大的店铺，全部都靠人工客服处理并不现实。

陈静说，如今，电商平台对商家都有一定的考核机制，如果在规定时间内没有回复顾客，商家则要被扣分。目前，很多店铺都选择先用智能客服进行回复，在AI无法解决问题时，人工客服只是作为候选项。

《2024年中国智能客服市场研究报

告》数据显示，2023年中国整体市场规模为39.4亿元，预计2022年至2027年复合增长率将达到22.6%。

互联网科技从业者张孝荣表示，AI客服的算法模型通常基于自然语言处理(NLP)技术，包括语言识别、语义理解、对话管理等模块。通过机器学习算法，AI客服能够不断学习用户的提问模式和偏好，以提供更准确的回答。企业使用AI客服，初期投入包括AI客服系统的开发和部署成本。长期来看，由于减少了人工成本，AI客服通常比人工客服更具成本效益。

北京一家提供在线客服服务的科技公司工作人员王震透露，他们向企业提供AI客服，一年费用3万至5万元，包括基础软件费和场景搭建的训练费。此外，如果企业需要转人工座席的话，还会收取每个账号2000元/年的座席费。

王震称，从商家角度来说，以AI客服代替人工客服，能显著减少企业的人力成本，减少需要人工处理的客服工作量，达到“降本增效”目的。相较于人工客服的薪资，AI客服的成本要低得多。在以往案例中，有企业能实现50%的客服人员的缩减。



专家：企业使用AI客服要以人为本

今年“五一”假期，上海市市场监管局公布假期投诉举报系统受理情况，涉及经营者售后服务品质及消费履约等方面问题的假日消费投诉占比超五成，其中就包括平台客服不畅、人工客服电话无法接通等问题。市场监管总局此前发布的数据显示，在电商售后服务领域，“智能客服”备受诟病，2024年相关投诉同比增长56.3%。

中国互联网协会法工委副秘书长、中国消费者协会律师团成员胡钢认为，企业出于节约人工成本的考虑引入AI客服无可厚非，如果企业刻意将人工客

服设置隐蔽或阻碍消费者联系到人工客服，使消费者无法解决问题，这侵犯了消费者权益。如果消费者无法及时沟通，导致具体权益受到损害，有权向消费者协会或相关监管部门进行投诉，依法获得赔偿。

在北京航空航天大学法学院副教授赵精武看来，AI客服常给消费者带来困扰，这本质上是商家忽视了用户的具体实际需求，企业应当尊重消费者的自由选择，提升对消费者的服务体验。

“技术赋能的客服服务应该以人为本。”赵精武称，从消费者反映的问题来

看，部分企业需要简化转人工客服的流程。例如，设置“一键转人工服务”等选项，避免部分老年人、残疾人等特殊群体因不懂具体操作步骤而无法转接人工服务。此外，企业要合理调整人工客服的工作时间，明确人工客服选项，确保在用户需要时，人工客服能够为其提供服务。

胡钢表示，企业使用人工智能技术不能只考虑成本和效率。从长远发展来看，更应该重视消费者的实际需求和感受。

据央广网



@微语录

@人民日报：有人曾说：真正的友谊，是不喧闹的。我们都有各自的生活，都有自己的事情要处理，虽然也不是常常联系，但我们总会互相惦记，这就是友谊最真实的样子。

朋友间，不联系，不代表不在乎；不问候，不代表不思念。忙时不扰，其实是对彼此选择的尊重，也是对彼此难处的体谅。

真正的朋友，不会因为忙碌而疏远，也不会因为距离而生疏。各自忙碌，又各自牵挂、彼此在意，才是友谊最好的样子。

@新华社：有一句话说：“爱出者爱返，福往者福来。”人跟人的相处，常常是你给别人什么，别人就还你什么。你给别人真诚，别人就会还你真心；你给别人照顾，别人就会还你人在乎。

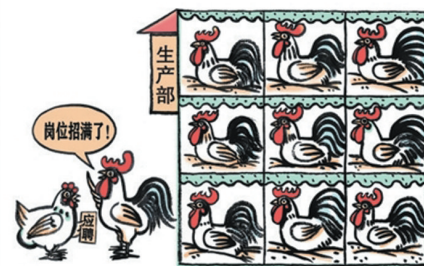
当你在抱怨和责备别人待你不好时，也不妨想想自己对别人是否足够认真和用心。人心经不起哄骗和敷衍，也经不起冷落和忽视。

@蒋真真：一定要跟满脑子目标的人携手共进，因为目标的背后藏着一个规划、专注、执行、抗挫、格局，还有他的持久力。人最大的机遇不是偶然，也不是平台，是有人点燃你内心的渴望。

@葛洪：劳谦虚己，则附之者众；骄傲倨傲，则去之者多。



@微趣图



占着鸡窝不下蛋



@微笑话

@岳秋童：看到一个饿得要死的人，我于心不忍，盛了满满一碗米饭给他，他却摇头拒绝。

我问他：“你为什么不吃？”

他奄奄一息地说：“我有……密集……恐惧症。”

@秋天的疑惑：这天，我正在家睡觉，妻子突然掀开被子大声说道：“快起来，别睡了！一休息就睡懒觉，也不出去逛逛，整天宅在家里。你看看咱家养的小黑也是经常不出门，今天一出去玩得多欢，喊都喊不回来……”正说着，小黑遍体鳞伤地回来了。

我一下子精神了，用看戏的眼神看向妻子，想听听她接下来还有什么好说的。

妻子抿着嘴，来来回回瞪了我和小黑好几眼，随后指着小黑对我说：“你看到没？这就是整天待在家里不出门，不懂人情世故的后果！”

据新浪微博