

想找人工客服为啥就这么难

新华社北京7月14日电(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,想解除出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系统,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”话来回应。“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。

广西天人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。”

◆ 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。

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。

河北石家庄举办AI艺术画展



7月14日,小朋友在河北省石家庄市美术馆AI艺术画展体验区与机器人互动。

7月13日,以人工智能视觉创作为核心的“石家庄AI艺术画展”在河北省石家庄市美术馆开展,画展以“科技赋能,艺术共生”为主题,120余幅人工智能辅助创作的绘画作品与观众见面。

新华社发(陈其保 摄)

高温席卷多地 专家提示做好健康防护

新华社北京7月14日电(记者 黄垚)据中央气象台预报,14日至22日华北中南部、黄淮、江汉及陕西中部等地将有持续高温天气,局地最高气温可能接近或突破历史同期极值;14日至17日,四川盆地、江淮、江南、华南等地也有阶段性高温天气,空气湿度大,湿热特征明显。

数据显示,7月以来黄淮、江淮、江汉、江南等地多高温天气,大部地区最高气温37℃至39℃,局地达40℃至41℃,连续高温日数普遍有5至8天。

“随着副热带高压进一步北抬,近两天华北、黄淮地区高温又有所发展。这一带日最高气温超过37℃的范围呈现扩大趋势,闷热感也十分明显。”中央气象台预报员张博说。根据预报,未来三天高温影响范围将逐步扩展,15日至16日为范围最广、强度最强的时段。

张博分析,引发本轮高温天气的主要天气系统仍然是稳定维持的副热带高压和大陆高压。高压系统影响下气流下沉,绝热增温显著,配合晴朗少云的天空状态,来自太阳的短波辐射也显著增强,带来了持续高温天气。“这种高温往往以晴晒为主,而江淮、

江汉及以南地区受西南暖湿气流带来的水汽影响,相对湿度较高,人体闷热感会更加明显。”她说。

高温是夏季的“常客”,且易引发中暑。“高温会造成人的体温调节系统失衡,进而导致核心体温急剧升高,并引发全身多器官功能障碍。”天津市环境气象中心高级工程师张敏说,在天气很热且风速较小、空气相对静止时,或在相对密闭的空间里,就极易引发中暑。

此外,闷热的“桑拿天”也不容小觑。当气温超过32℃、湿度超过70%,人体体表的汗液无法迅速蒸发,人的体感温度可能比实际气温高出10℃,也易诱发中暑。

专家表示,公众要持续做好防暑降温措施,高温时段不要长时间在户外活动;室外作业人员须采取有效防晒措施,防止皮肤灼伤,并及时补充水分。

若发生中暑,要立即让病人脱离高温高湿的环境,进行降温、补水。专家提醒,大量酒精擦浴或掐人中中等降暑“土办法”并不可行,处理不当反而会加重病情。一旦中暑患者出现神志不清、昏迷等情况,需将其尽快送至医疗机构就诊。

手速不够,外挂来凑?

“抢单神器”暗藏陷阱需警惕

近年来,随着平台经济的蓬勃发展,抢单外挂作为一种利用技术手段获取不正当竞争优势的工具,在网约车、外卖配送等领域蔓延。记者采访发现,“开挂”抢单现象不仅扰乱了行业发展秩序,损害消费者和新就业形态劳动者的合法权益,还衍生出了黑灰产业链,威胁平台数据安全和个人信息安全。

优质订单难抢

熟悉地图路线、精准把控时间、保持良好服务态度……人行近3年的长春众包骑手王先生掌握了不少提高效率 and 收入的送外卖小技巧。不过,经常令他沮丧的是,那些路线好、金额高的优质订单总是在平台上如昙花一现:“看得到够不着,都被‘开挂’的人抢走了!”

王先生所说的“开挂”指的是在接单时使用抢单外挂软件,通过技术手段突破平台正常接单流程,其使用范围涉及外卖配送、网约车、货运、快递等众多App。

在某电商平台,记者以“外卖抢单助手”“网约车神器”“抢单辅助”等为关键词搜索,发现不少店铺销售“外挂”产品,有的是直接安装在手机里的软件,有的是外接设备,价格从几十元到几百元不等,且多强调“安全稳定”。

在某电商平台上,记者随机选择了一个显示“已售1000+”的骑手接单神器,标价为10元,页面提示“拍前联系客服”。按要求操作后,客服提示通过聊天页面里的客服专线或人工专线进行咨询。记者点击人工客服后,跳转到另一个聊天界面,随后对方要求添加微信好友详聊,且购买也需微信转账。

在商家发送的软件展示页面上,记者注意到,该软件可以对订单金额、公里数、抢顺路度、抢单方式、刷新速度等进行设置,价格为每月240元,试用的话,一周100元,付款后远程指导安装调试。

记者又尝试咨询了一款网约车外挂,客服要求须使用指定品牌的手机,并在获得Root权限、做“隐藏和环境”后,才能安装抢单软件。也就是说,须获取手机操作系统的超级用户权限,以便修改系统的底层文件和设置,并能够隐藏安装的抢单软件。

收益高 风险也高

外卖骑手是王先生的兼职工作。每天下班后,他会骑着电动车送四五个小时的外卖再回家,每天兼职收入约100元。

与骑手们闲聊时,有人告诉他安装抢单外挂收入至少能翻两番。王先生向记者抱怨,使用外挂的人能优先获取优质订单,这让他和很多骑手觉得不公平,这种开挂行为严重打击了大家跑单的积极性,破坏了行业正常的竞争秩序。

“在抢单外挂黑灰产业链中,软件开发、销售和使用,都构成了不正当竞争行为。”广东广和(长春)律师事务所律师王雨琦说,根据《中华人民共和国反不正当竞争法》,经营者不得利用数据和算法、技术、平台规则等,通过影响用户选择或者其他方式,实施插入链接、强制进行目标跳转等妨碍、破坏其他经营者合法提供的网络产品或服务正常运行的行为。

记者注意到,近年来,在有关部门和平台的严厉打击下,乱用抢单外挂现象虽有所收敛,但仍屡禁不止。

“对于平台而言,打击作弊器是诸多行业共同面临的难题,为人熟知的游戏外挂泛滥问题就是如此。”滴滴平台相关负责人告诉记者,抢单外挂影响司机接单公平,是平台严禁的作弊行为。滴滴平台10年前就开始组建相关团队打击作弊,随着对抗黑灰产外挂的技术不断升级,已识别的作弊器超200款,但同时黑灰产团伙也在迭代更新,双方处于动态攻防的状态。

使用外挂易封号

滴滴平台这位负责人告诉记者,平台发现许多所谓的“抢单神器”实为虚假诈骗工具,本身无法实现宣称的效果,更有甚者会包装成“平台内部版本”或谎称使用平台系统,诱骗司机钱财。尽管平台在滴滴车主App等渠道多次进行辟谣和宣传教育,仍难以完全杜绝司机受骗情况。

“对于安装和使用作弊器的司机,平台会采取电话外呼警告、限制接单、封禁账号等一系列治理措施。屡禁不止的主要原因是黑灰产的获利空间巨大,驱使不法分子不断作案。我们联合警方打击的部分案件中,黑灰产违法收益动辄数百万元,所以一直有人冒着刑事犯罪风险从事相关活动。”该负责人说。

王雨琦表示,抢单外挂黑灰产违反了刑法相关规定,涉嫌非法侵入计算机信息系统罪、提供侵入、非法控制计算机信息系统程序、工具罪等。她建议加快完善相关法律法规,进一步明确抢单外挂开发、销售、使用等各环节的法律责任和惩处标准,从源头上对相关违法行为予以震慑。同时,平台可通过完善技术防护、建立监测机制、留存日志及刑事报案等措施加以防范。

本报综合消息