

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。

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服务应用,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, 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。



在建军节即将来临之际,近日,石家庄市神兴小学部分师生走进河北省第二荣军优抚医院,开展以“情系老兵献爱心、红色精神永传承”为主题的爱心捐赠公益演出活动,为退役老兵们送上节日温暖和祝福。

李轩 梅晓 摄

老人雨天走失 民警倾力寻回

本报讯 (张嫚青)7月7日,市民吴先生专程来到香河县公安局新华派出所,将一面印有“纾困解难伸援手寻亲救助警民情”的锦旗送到民警手中,表达对民警顶风冒雨、倾力寻回其走失父亲的由衷感谢。

7月3日12时许,香河县正遭遇强降雨。吴先生焦急万分地赶到新华派出所报警,称其78岁患有阿尔茨海默症的父亲在某小区附近走失。鉴于老人身体和天气等情况,值班民警迅速启动应急处置机制。在安抚吴先生情绪的同时,民警详细询问了老人的体貌特征及最后出现的地点,并同步调取周边公共视频,分析研判其可能行走的路线。民警经过细致排查,初步判断老人可能在淑阳镇某村附近。

“这么大的雨,警察同志为了找我父亲,一刻都没停,全身湿透……真不知道该怎么感谢你们!”在新华派出所,吴先生动情地说。

时间紧迫,民警顶风冒雨深入村庄走访,并联系村委会利用乡村大喇叭循环播放寻人启事,发动群众提供线索。为最大限度扩大搜寻范围,民警第一时间将走失信息通报周边派出所及特巡警大队,请求联动协查。经过6个小时的不懈努力,18时许,民警接到淑阳派出所反馈:老人在淑阳镇某村附近因雨天路滑不慎摔倒,已被热心群众送往县医院救治。经检查,老人身体无大碍。民警悬着的心终于放下,并第一时间告知了焦急等待的吴先生。

“这么大的雨,警察同志为了找我父亲,一刻都没停,全身湿透……真不知道该怎么感谢你们!”在新华派出所,吴先生动情地说。

张北法院帮助老人追回卖羊款

近日,张北县人民法院执行局成功执结一起欠款纠纷案件,为年近七旬的老人追回卖羊款,有力维护了群众的合法权益。

原来,老人因力不从心,将自己所养的一群羊以5万元价格出售给李某,李某打了欠条,答应按约定尽快付款。但是,李某后来均以没钱为由一直拖欠钱款。老人无奈将李某起诉至法院。法院经审理,判决李某于判决生效之日起十日内给付老人欠款,双方均未上诉。

判决生效后,李某再次以没钱为由拖延给付,老人向法院申请强制执行。办案人员经线上查控,发现被执

行人名下没有可供执行财产。办案人员第一时间到李某家,发现李某家中饲养绵羊80多只,随后向被执行人李某释法明理,告知其拒不履行生效判决的法律后果,但李某仍然以无力支付为由拒绝还款。

为尽快帮申请人追回欠款,办案人员随即责令李某限期十日内给付,否则,法院将依法评估拍卖李某的羊以偿付欠款。随后,办案人员向李某出具了查封清单,李某签字确认。迫于压力,李某将其饲养的部分绵羊出售,把5万元欠款给付老人。

席娟 李利伟

高温下的暖心救援

民警走近查看,只见司机正围着车辆焦灼地踱步,汗珠顺着额头不断滚落。“警官,这车突然就熄火了!”他的声音带着明显颤抖。“没事,我看一看!”民警边安抚边轻拍其肩膀,随即俯身检查。掀开发动机盖的瞬间,混着机油味的热浪扑面而来,民警仔细排查,发现电瓶负极接线柱螺帽已松动大半,铜制接口布满氧化

形成的绿色结晶。

“是电路接触不良,别急,能解决。”民警说完,转身便从巡逻车后备箱里取出了一套工具箱,单膝跪在发烫的路面上,认真地进行检修。

经过三次重启测试,仪表盘终于亮起了蓝光。紧接着,民警又协助司机检查胎压和制动系统,并不忘叮嘱道:“下次遇到突发情况,记得把三角警示牌摆放

到车后150米处,人一定要撤到波形护栏外侧。”

“好的,太感谢了!这大热天的,您喝口水吧!”司机递来矿泉水,被民警婉拒。民警抹了把脸上的汗,提醒司机:“前方3公里处有服务区,记得到那补充冷却液。”

此时,民警的对讲机里又传来了新的警情通报,随后他们驾驶巡逻车驶向下一个目的地。

□ 王絮冬 邱启航

七月的燕山腹地,烈日如炙,沥青路面被烤得蒸腾起滚滚热浪。7月12日10时许,高速交警围场大队民警巡逻至辖区前进隧道出口时,看见应急车道上停着一辆打着双闪的白色轿车。民警当即打开警灯、拉响警笛,在来车方向150米外规范摆好反光锥筒。

河北滦州农村商业银行股份有限公司与唐山威腾冶金工业有限公司债权转让通知暨债务催收联合公告

因业务发展需要,根据《中华人民共和国民法典》及相关法律规定,河北滦州农村商业银行股份有限公司(以下简称“滦州农商银行”)与唐山威腾冶金工业有限公司签署了《债权转让协议》,该协议约定滦州农商银行将其对公告清单所列借款人及其担保人享有的主债权及担保合同项下的全部权利,依法转让给唐山威腾冶金工业有限公司。滦州农商银行特公告通知各借款人(债务人)及担保人。

唐山威腾冶金工业有限公司作为上述债权的受让方,现公告要求公告清单中所列债务人及其相应的担保人或其承

继人立即向唐山威腾冶金工业有限公司履行还款义务及合同项下的相关义务。特此公告。

注:1、本公告清单列仅截至2025年6月17日的贷款本息余额,借款人及其相应担保人及其承继人应支付给唐山威腾冶金工业有限公司的利息按照借款合同、担保合同及中国人民银行的有关规定计算。若借款人(债务人)、担保人因各种原因更名、改制、歇业、吊销营业执照或丧失民事权利及民事主体资格的,请相关承债主体及主管部门代位履行义务或履行清算责任。

2、下表中折合人民币贷款本息金额(元)仅供参考,贷款本金利息余额以借款合同、担保合同等相关法律文书的规定为准。

3、下列主债务人、担保人如有疑问,请与滦州农商银行联系:0315-7165820。本公告当中内容如有错漏,以借款人、担保人等原已签署的交易合同为准。

河北滦州农村商业银行股份有限公司
唐山威腾冶金工业有限公司
2025年7月21日

序号	借款人名称	授信合同(协议编号)	债权本金余额(截至日期:2025年6月17日)	利息余额(截至日期:2025年6月17日)	债权本息合计余额(截至日期:2025年6月17日)	担保方式	抵押人(质押人)/保证人	抵押合同/保证合同编号
1	唐山京达装备用型材有限公司	(冀)农信借字(2024)第HT11001001010504202403120004号	5,000,000.00	157,187.50	5157187.50	保证	唐山连创制钢科技有限公司、唐山市大亨厨业有限公司、李国明、侯晓君	(冀)农信保字(2024)第HTTEE010504202403120020号、HTTEE010504202403120022号、HTTEE010504202403120024号、HTTEE010504202403120026号
2	唐山京达装备用型材有限公司	(冀)农信借字(2024)第HT11001001010504202403120002号	20,000,000.00	648,888.89	20648888.89	保证	唐山连创制钢科技有限公司、李国明、侯晓君	(冀)农信保字(2024)第HTTEE010504202403120008号、HTTEE010504202403120010号、HTTEE010504202403120012号
3	唐山连创实业有限公司	(冀)农信借字(2024)第HT11001001010504202403120007号	10,000,000.00	306,666.66	10306666.66	抵押	唐山市大亨厨业有限公司、李国明、侯晓君	(冀)农信抵字(2024)第HTMOR010504202403120003号、HTMOR010504202403120004号
4	唐山连创实业有限公司	(冀)农信借字(2025)第HT11001001010504202501020001号	15,000,000.00	285,291.67	15285291.67	保证	唐山连创制钢科技有限公司、李国明、侯晓君	(冀)农信保字(2025)第HTTEE010504202501020002号、HTTEE010504202501020004号、HTTEE010504202501020006号
5	唐山连创制钢科技有限公司	(冀)农信借字(2024)第HT11001001010504202403120006号	15,000,000.00	440,781.25	15440781.25	抵押	唐山京达装备用型材有限公司	(冀)农信抵字(2024)第HTMOR010504202403120002号
6	唐山连创制钢科技有限公司	(冀)农信借字(2024)第HT11001001010504202403110001号	19,000,000.00	590,923.62	19590923.62	抵押	唐山天一工业有限公司	(冀)农信抵字(2024)第HTMOR010504202403110001号
7	唐山世铁贸易有限公司	(冀)农信借字(2024)第HT11001001010504202411260002号	10,000,000.00	190,095.20	10190095.20	保证	唐山连创制钢科技有限公司、李国明、侯晓君	(冀)农信保字(2024)第HTTEE010504202411260002号、HTTEE010504202411260004号、HTTEE010504202411260006号
8	唐山市大亨厨业有限公司	(冀)农信借字(2024)第HT11001001010504202411270002号	10,000,000.00	188,319.44	10188319.44	保证	唐山连创制钢科技有限公司、李国明、侯晓君	(冀)农信保字(2024)第HTTEE010504202411270002号、HTTEE010504202411270004号、HTTEE010504202411270006号
9	唐山市大亨厨业有限公司	(冀)农信借字(2024)第HT						