

智能客服“听不懂人话”咋破解？

“答非所问”“妨碍维权”……部分智能客服不智能、伪智能,让消费者很闹心;专家表示,应多方探索智能客服治理措施,莫让用户“迷路”

N新华社 人民日报

记者调查发现,随着人工智能技术应用日益成熟,部分商家为降低用人成本,纷纷推动电话客服、在线文字客服“智能化”。但不少所谓“智能客服”实用时却往往“答非所问”“不解人意”,有些还甚至成了商家为回避消费者直接维权投诉而设下的障碍。智能客服“听不懂人话”,让消费者感到很闹心。专家表示,应多方探索智能客服治理措施,莫让用户“迷路”。

建隆/漫画

现象：“答非所问”“适老性差”，回避妨碍消费者维权

记者发现,物流退换货、机票退改签、手机改套餐等消费场景中,名为“智能客服”实则“伪智能”“不智能”的情况很让消费者烦心。

有些“智能客服”不具备解决问题的能力。北京市民张先生告诉记者,自己在申报个人所得税的商业健康险扣除项目时,需填写所购商业保险识别码,于是他在线咨询已投保的某大型保险公司,智能客服给出指引回答后,他按指引逐步操作却始终

原因:企业过度削减成本,售前“人工”售后推给“智能”

记者从中国消费者协会了解到,“智能客服”不智能是近年来我国消费者投诉热点之一。中消协表示,智能客服是技术进步的产物,经营者在利用技术手段减少重复性劳动,提高服务普及度的同时,也应当注重与消费者有效沟通,切实解决消费者问题。消费者享有知悉购买、使用的商品或者接受的服务真实情况的权利。提供售后服务是经营者的法定义务,经营者应当提供便利的沟通方式,方便消费者与其沟通,听取消费者对其提供的商品或者服务的意见。不能售前“人工”,售后“智能”,甚至以智能客服为幌子,有意制造沟通障碍,阻隔消费者与经营者联系,拒不承担应尽义务和责任。

业内人士指出,主要原因是企业过度追求削减成本、应用人工智能技术方式不规范、行业缺乏相关技术与服务标准等。

“用于网购平台的文字”



建隆/漫画

无法查询到识别码信息。无奈之下，他设法联系该企业人工客服，始终联系不上。“等待半个小时无果后，又与智能客服沟通失败，最终只好选择放弃申报，自担损失。”

有些“智能客服”事实上已成为商家为回避、妨碍消费者维权设置的障碍。北京市民王女士向记者展示了她与某电商“智能客服”之间“答非所问”对话页面。“线上智能客服根本不理解我的问题，没办法沟通。”王女士说，

智能客服,最基础的训练模型费用8000元左右,里面包含5万次调用,也就是可以进行5万次回答。根据店铺访问咨询量不同,使用时长也不同,但一般情况下能用三个多月,用完还可以续购。”深圳一家智能客服供应商的销售人员告诉记者,相较于人工客服5000元至8000元左右的月薪支出,这种低阶基础版智能客服成本明显更低,很受商家青睐。

北京邮电大学计算机学院教授王敬宇表示,网上一些智能客服供应商提供的产品属于“伪智能”,技术水平低下,语义理解能力不足,达不到客服工作要求。要实现更高性能的语义理解依赖于更加充分的智能训练,但这将直接提升相关产品的费

APP显示她网购的商品多日前已开始派送,但却至今未送到。她联系商家时无论打电话还是线上都只能接入“智能客服”。“电话智能客服也一样。我不管怎么操作或表达,对方就回复‘您的快件还在正常流转’,然后挂断电话。”她想联系人工客服投诉,却“完全找不到投诉渠道入口”。

国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》中明确要求“线上服务更加

用,不符合一些商家大幅度压缩成本的愿望。

某智能客服供应商工作人员透露,当前智能客服技术水平和应用千差万别,行业内缺少针对语义识别准确率、转接人工客服流程等技术和服务内容的统一标准。

“部分商家借机推卸规避自己的法律义务。”北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示,不同消费场景中,行业规范要求不同,对以人工智能技术为基础的“智能客服”要求也不同。不能以设置了“智能客服”为借口敷衍塞责。

突出人性化,充分考虑老年人习惯,便利老年人使用”。但在通信运营一类老年人经常接触的消费场景中,部分“智能客服”适老化水平远远不够。

65岁的北京市民张先生说：“我以前都通过打人工客服热线办理手机业务，很方便，但这几年总是一接起来就是智能客服接电话。每次我说半天办不成事。只能又费事跑去营业厅。”多位受访的老年人告诉记者，智能客服服务效果不理想，用不好。

下单到收货再到售后的全过程

实现长远发展。

体彩开奖公告

中国体育彩票超级大乐透第23049期开奖公告

开奖日期:2023年5月3日
 本期出球顺序:
 03+22+26+17+28 07+12
 本期开奖号码:
 03+17+22+26+28 07+12
 本期全国销售金额:33127023元。
 本期使用2套奖型。
 本期一等奖出自:浙江(基本1注 追加1注)、山东(基本1注)、贵州(基本1注 追加1注)、陕西(基本1注)。
 997411126.33元奖金流入下期奖池。
 下期一等奖奖金15000000元。
 下期二等奖奖金5000000元。
 当期一等奖奖金总额266036263元。
 本期开奖截止日为2023年7月3日,逾期作弃奖处理。
 开奖信息查询网站:https://www.lottery.gov.cn

奖项	中注注数	单注奖金	派奖奖金
一等奖	211	8000000.00	8000000.00
二等奖	10	800000.00	800000.00
三等奖	9916	13276.00	1327600.00
四等奖	9916	9916.00	991600.00
五等奖	9916	4958.00	495800.00
六等奖	3116	1000.00	311600.00
七等奖	110000	100.00	11000000.00
八等奖	110000	50.00	5500000.00
九等奖	201121	20.00	4022420.00
十等奖	110000	10.00	1100000.00
十一等奖	110000	5.00	550000.00
十二等奖	110000	2.00	220000.00
十三等奖	110000	1.00	110000.00
十四等奖	110000	0.50	55000.00
十五等奖	110000	0.20	22000.00
十六等奖	110000	0.10	11000.00
十七等奖	110000	0.05	5500.00
十八等奖	110000	0.02	2200.00
十九等奖	110000	0.01	1100.00
二十等奖	110000	0.005	550.00
二十一等奖	110000	0.002	220.00
二十二等奖	110000	0.001	110.00
二十三等奖	110000	0.0005	55.00
二十四等奖	110000	0.0002	22.00
二十五等奖	110000	0.0001	11.00
二十六等奖	110000	0.00005	5.50
二十七等奖	110000	0.00002	2.20
二十八等奖	110000	0.00001	1.10
二十九等奖	110000	0.000005	0.55
三十等奖	110000	0.000002	0.22
三十一等奖	110000	0.000001	0.11
三十二等奖	110000	0.0000005	0.055
三十三等奖	110000	0.0000002	0.022
三十四等奖	110000	0.0000001	0.011
三十五等奖	110000	0.00000005	0.0055
三十六等奖	110000	0.00000002	0.0022
三十七等奖	110000	0.00000001	0.0011
三十八等奖	110000	0.000000005	0.00055
三十九等奖	110000	0.000000002	0.00022
四十等奖	110000	0.000000001	0.00011
四十一等奖	110000	0.0000000005	0.000055
四十二等奖	110000	0.0000000002	0.000022
四十三等奖	110000	0.0000000001	0.000011
四十四等奖	110000	0.00000000005	0.0000055
四十五等奖	110000	0.00000000002	0.0000022
四十六等奖	110000	0.00000000001	0.0000011
四十七等奖	110000	0.000000000005	0.00000055
四十八等奖	110000	0.000000000002	0.00000022
四十九等奖	110000	0.000000000001	0.00000011
五十等奖	110000	0.0000000000005	0.000000055
五十一等奖	110000	0.0000000000002	0.000000022
五十二等奖	110000	0.0000000000001	0.000000011
五十三等奖	110000	0.00000000000005	0.0000000055
五十四等奖	110000	0.00000000000002	0.0000000022
五十五等奖	110000	0.00000000000001	0.0000000011
五十六等奖	110000	0.000000000000005	0.00000000055
五十七等奖	110000	0.000000000000002	0.00000000022
五十八等奖	110000	0.000000000000001	0.00000000011
五十九等奖	110000	0.0000000000000005	0.000000000055
六十等奖	110000	0.0000000000000002	0.000000000022
六十一等奖	110000	0.0000000000000001	0.000000000011
六十二等奖	110000	0.00000000000000005	0.0000000000055
六十三等奖	110000	0.00000000000000002	0.0000000000022
六十四等奖	110000	0.00000000000000001	0.0000000000011
六十五等奖	110000	0.000000000000000005	0.00000000000055
六十六等奖	110000	0.000000000000000002	0.0

清算公告

泉州市品创投资管理有限公司 注册号: 350503100187270, 于2019年6月21日被登记机关吊销, 未注销营业执照。2023年4月28日经股东会决议终止营业, 拟向福建省泉州市丰泽区市场监督管理局申请办理注销登记。现已组成清算组进行清算, 清算组由吴乃鑫、福建育坤商贸有限公司组成。请有关债权人于见报之日起45日内到我公司清算组申报债权及办理债权登记手续。

联系人:吴乃鑫 联系电话:18558986168
地址:泉州市丰泽区福华商业中心大厦24G
泉州市品创投资管理有限公司清算组
2023年5月4日

清算公告

泉州台商投资区酷酷幼儿园,统一社会信用代码:
52350521595979405K,现依据《民办非企业单位登记管理暂行条例》有关条例规定,拟向登记管理机关申请注销登记,于2023年1月6日经理事会决议终止业务活动。现已成立清算小组,与本单位有债权债务关系的单位和个人请于45天内向我单位申报债权债务,逾期法律后果自负!
特此公告。

联系人:欧梅琼 电话:15375788869
地址:泉州台商投资区张坂镇张坂街
泉州台商投资区酷酷幼儿园清算小组
2023年5月4日