



法治日报

近日,北京市民王女士遭遇了联系人工客服的困境。因社交账号突然被冻结,她打了七八个电话却一直提示“人工坐席繁忙”,问题直到次日才得到解决。这类对人工客服难觅的不满在网络上并不少见,包括找不到人工客服入口、智能客服效率低下、特定账号无法再接入人工服务等。

专家认为,企业以技术手段或者人为方式,限制、阻碍甚至剥夺消费者选择人工客服的权利,侵犯了消费者的选择权。商家有义务提供人工客服渠道,更有义务设置快速人工客服快捷通道。

吐槽

打了七八个电话 一直提示“人工坐席繁忙”

“人工客服太难接通了!”

近日,北京市民王女士来电反映难以联系上人工客服的问题:她平时用于工作联系的一个社交账号突然被冻结无法登录,当天打了七八个电话也没联系上人工客服,电话那头一直提示“人工坐席繁忙”,直到第二天才打通电话解决了问题。

王女士认为,对于常见的咨询类问题,商家使用智能语音客服、线上客服、AI客服可以理解,但对于用户急切需要解决的,比如投诉等,智能客服根本给不出解决方案,商家应当及时提供人工客服服务。

来自辽宁沈阳的赵女士最近碰到一件糟心事:她在某电商平台购物,APP显示所购商品几天前已开始派送,但她始终未收到货。无论是电话联系还是线上沟通,她找到的都是智能客服,而转接人工客服需要等待半个多小时,前面还有40多人在排队。

“好不容易排到我了,可一旦我离开页面一两分钟,系统就会自动断开。想要继续找人工客服,就只能重新排队。”赵女士吐槽说。

北京市民张先生对此深有同感,他发现在平台上能找到的往往是AI客服,拨通电话,找到的又是智能语音客服。沟通了半天,对方根本无法准确理解用户诉求,人工客服又迟迟不介入,令人心力交瘁。

调查

步骤越来越繁琐 接入方式“隐蔽”

记者在调查中发现,现在消费者联系人工客服的步骤越来越繁琐,部分商家的人工客服接入方式十分“隐蔽”,要点击设置等选项进入一个个子页面,通过重重关卡。

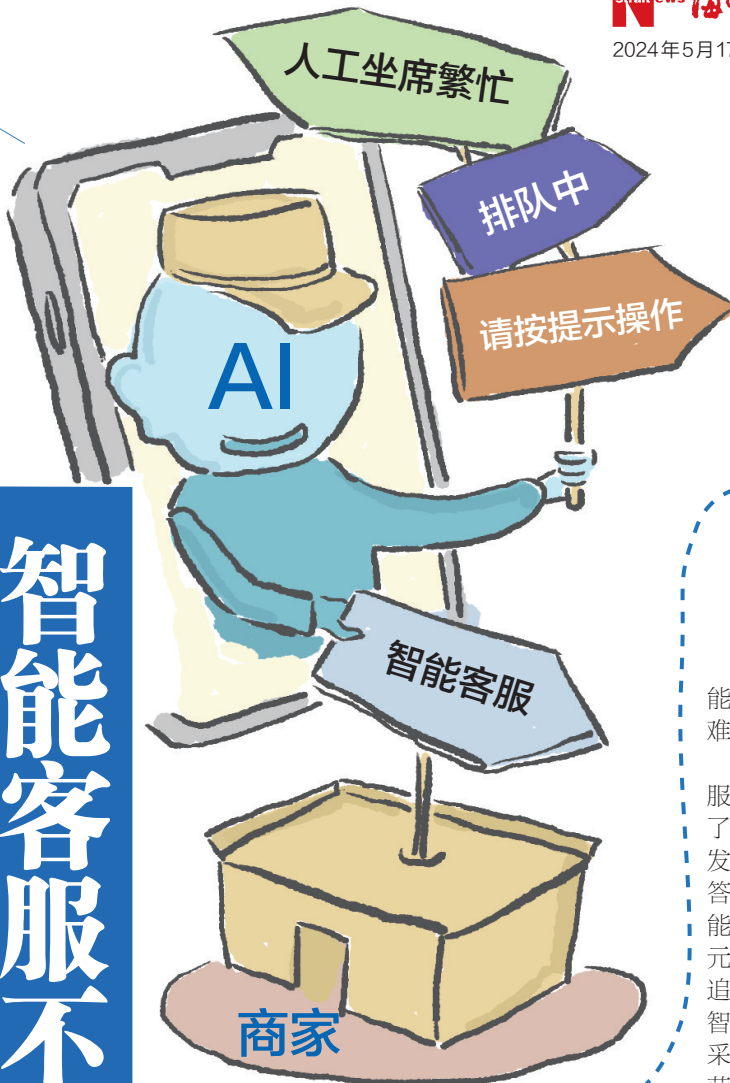
此外,AI客服的反应能力有待完善,如在APP的在线实时人工设置中,有的APP表现得“机械”,当输入“转人工”时,界面依旧是一连串系统自动回复,但当改为“找人工”时,界面才会跳出人工客服的链接。

截至2024年5月15日,记者在某第三方投诉平台以“人工客服不解决问题”“联系不上人工客服”“人工客服”为关键词进行检索,分别出现了6000多条、近1万条和近4万条投诉,主要涉及无人工客服、排队时间长、转人工客服失败、人工客服不解决问题等。

今年3月,有媒体对互联网企业30款APP的人工客服进行了实测,结果发现未接通人工客服的APP占比高达40%。而在接通的18款APP中,没有一款APP能在30秒内接通人工客服,1分钟以内接通的占比为6%,1至2分钟的占比为50%,2至4分钟的占比为33%,超过4分钟的占比为11%。

有一些消费者为了找到人工客服,想出不少偏招、怪招。在社交平台上,甚至有不少“找人工客服”的攻略。

智能客服不智 人工客服难寻



平台涉嫌“大数据杀熟”

除了人工客服难接通外,记者调查发现,一些平台还涉嫌“大数据杀熟”。

山东枣庄市民张女士的母亲前不久网购了一套大件家具,收货后发现商品存在质量问题,便与卖家协商退货退款,但对方迟迟未同意申请。于是,张女士建议母亲向购物APP的官方客服平台投诉。

“我母亲第一次找该平台人工客服时,回复速度很快,输入‘人工客服’后没几分钟就接通了。很快,客服发来了解决方案——帮助我母亲和商家协商退货退款,平台予以运费补贴。我们认为解决方案很合理,便同意了。”张女士说,没想到客服发来方案后却没了动静,考虑到母亲用手机打字不熟练,于是她便帮忙操作联系人工客服,可系统显示“处于高峰期,需要排队20分钟”。

为了赶快解决问题,张女士又用自己的账号联系平台人工客服,“当时想着既然这么多人都在排队,那我排两个队,说不定可以快点联系上人工客服”。她随意选择了自己近日下单的其他链接,没想到竟在一分钟内得到回应。

还有受访者向记者反映:有问题找不到人工客服,但如果咨询昂贵商品,人工客服立马就出现。“手机出了问题想咨询维修,联系人工客服需要排队,还要排80多分钟。给客服发了最贵的产品链接,立刻召唤出了人工客服。”

受访专家认为,上述情况或涉嫌“大数据杀熟”。

“消费者一旦触发对商家有利或不利的关键词,或者智能客服识别到消费者的特殊身份,便由智能客服转为人工客服。这实际上是‘大数据杀熟’或者‘算法歧视’在客服领域的延伸与运用。”西南政法大学经济法学院副教授赵忠奎说。

北京航空航天大学法学院副教授王琦也认同这种说法:“若存在‘杀熟’、选择性处理的情况,显然不是技术不够所导致的,恰恰相反,是算法筛选技术成熟的结果。比如,通过算法对价格高昂的咨询单,对‘12315’等关键词设置了优先级,对退货、维权等咨询单作延后甚至排除处理。”

观点1

智能客服为啥不智能?

智能客服为啥不智能?人工客服又为啥这么难找?

业内专家分析,智能客服在很多情况下只是预设了场景和问题,以关键词触发的方式对消费者进行回答,其有限的技术设定并不能有效应对消费者复杂、多元、变化的具体问题。平台追逐利益最大化,过度依赖智能客服,甚至将人工客服采取招聘外包、人事外包、劳务派遣等形式,此类客服掌握的信息往往不够、权限也不高,而且可能存在关于投诉总数量或价款总额的

指标要求,这会诱导客服优先处理较为简单或者所涉商品价格更高的投诉。

在王琦看来,消费者有权根据自己的需求和偏好,自主选择商品和服务,任何人不得违背消费者的真实意思强行推销。有退货等需求时无法实现,实际上侵犯了消费者的自主选择权,是一种变相的强制消费。

“人工客服贯穿于商品购买前中后全过程,属于商品或者服务质量保障的组成部分,若存在区别对待的行为,侵害了消费者公平交易权。”王琦说。

观点2

商家是否有义务 提供人工客服渠道?

赵忠奎认为,无论是从消费者具有自主选择服务权利的角度,还是从商务经营者负有建立便捷、有效的投诉、举报机制义务的角度,所有商家都应当向消费者提供人工客服渠道。

在他看来,一些大型网络交易平台动辄有数百万、上千万用户,而且这些大型平台与消费者之间不存在直接交易关系的情况更加

突出,更易带来权责界定的模糊性,从而导致更为广泛、严峻的消费者保护难题。因此,这些大型平台更有必要设置快速人工客服通道。

“便捷性和有效性,是法律对电子商务经营者建立的投诉、举报机制所作的明确要求。当智能客服‘失效’时,人工客服起兜底作用。”赵忠奎说。

建议

落实平台负责制 明确人工客服量

赵忠奎建议,进一步完善与落实平台负责制。消费者因联系不上人工客服而受到人身、财产损害的,平台应当承担侵权责任。为保障消费者自主选择客服方式的权利,有必要通过立法修订的方式,明确商家设置智能客服的,应当同时设置人工客服,且明确人工客服的接入方式,简化人工客服的接入程序。

近年来,工业和信息化部陆续制定发布《关于开展信息通信服务感知提升行动的通知》《关于进一步提升移动互联网应用服务能力的通知》《关于印发〈促进数字技术适老化高质量发展工作方案〉的通知》等政策文件,推动互联网企业建

立客服热线,在网站、APP等显著位置公示客服热线电话号码,简化人工服务转接程序,为老年人提供“人工直连”电话服务。鼓励客服热线月均响应时限最长为30秒,人工服务应答率超过85%。

王琦认为,监管部门应当加强对电商平台人工客服的监管,出台相关行政法规,要求平台公开服务标准、明确平台提供人工客服的标准和要求,比如客服数量、接通人工客服的步骤要求或时间要求。可以对平台的“消费者人工服务满意度”进行定期抽查,若违背上述法规或抽查结果不达标,则对平台负责人进行约谈或罚款。

唐昊漫画