

客服电话转人工，咋越来越难了？

□据 央广网

近日，多名消费者向记者反映，在回答用户问题时，常常遇到AI客服发来一堆答非所问的固定话术，并不能解决具体问题。当他们想联系人工客服，也会遭遇“重重阻碍”，甚至有些平台直接取消了人工客服这一选项，给用户体验带来诸多不便。

相关专家表示，AI客服不能成为某些企业敷衍消费者咨询需求、回避售后问题的借口。不论人工客服还是AI客服，企业都应以解决用户实际需求作为出发点，尊重消费者的自由选择权利和提升对消费者的服务体验。

消费者

人工客服为何难接通？

今年元旦，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”。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客服不停地机械回复，又迟迟找不到人工客服。就这个简单问题，从上午11点多，沟通到下午4点多。”王柔说。

王柔说，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。“我都不知道对面是真人还是AI客服，作为消费者，怎么接通人工客服这么难？”

“有些企业拿AI客服冒充人工客服，说是转人工，其实机器人在回答问题。”北京某互联网科技公司的一名运营人员说，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。

不仅是王柔遇到类似情况。近日，山东的李萌说，因为更改快递收货地址的问题，她需要找客服咨询，与她对接的始终是AI客服。因为AI客服未能解决问题，她不断要求转接人工服务，“电话转接后，我依旧是和机器人对话，人工客服完全联系不上”。

为何消费者与智能客服会出现沟通不畅、答非所问的情况？

互联网科技从业者张孝荣分析称，当前，AI客服技术的成熟度不高，对于一些复杂问题，尤其在理解人类较为复杂的语言和情感表达方面尚有不足。此外，如果AI客服的训练数据不够丰富或不够准确，也可能无法准确理解用户的问题。

客服公司

帮助企业达到“降本增效”目的

电商从业者陈静告诉记者，对于商家来说，客服人员工作时长、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，人工客服只是作为后选项。

张孝荣表示，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，由于降低了人工成本，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告诉记者，在AI客服初步上线阶段，商家需要将售前、售后和产品使用等相关问题尽可能想全，技术人员将问题整理成不同场景，填充到知识库中做回复拦截，拦截完后，就会减少人工客服的解答。

王震向记者透露，他们向企业提供AI客服，一年费用3万元至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坐席的话，还会收取每个账号2000元/年的坐席费。

王震称，从商家角度来说，以AI客服代替人工客服，能显著降低企业的人力成本，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

北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示，现在越来越多企业选择使用AI客服，这是控制



人力成本，也是出于对用户全天候24小时咨询需求和订单咨询量较大的考虑。例如，使用AI客服可以对重复性、常见性的问题高效答复，且确保服务质量、服务内容的一致性和准确性。然而，AI客服不能成为某些企业敷衍消费者、回避售后问题的借口。

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。

“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。从实际情况来看，目前，不论文字形式还是语音形式的AI客服，对老年人、残疾人等一些特殊群体来说，都非常不便。因此，相关部门应加强对AI客服滥用情况的监管，维护消费者合法权益。（文中王柔、李萌、陈静、王震为化名）

短评

AI客服答非所问 “转人工”不该成为难题

□据《南方都市报》

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。

原本出于促进信息沟通和问题纠纷咨询解决等便捷服务的“人工客服”，却越来越难“转人工”，而用AI客服顶替人工客服越来越普遍。这不仅是对人工客服意义的打折，更是对消费者接受服务权益的无形侵害。一些采取“大数据杀熟”或“算法歧视”人为阻断人工客服服务的现象和行为，更涉嫌违反平台经营管理中关于信息沟通的有关要求和人为侵犯消费者权益，属于典型的服务意识不到位，侵犯了消费者的合法权益。

解决“转人工”越来越难的问题，首要之举是强化对服务供给的执法监管。市场监管、网信等部门应加强对电商平台人工客服的监管，督促平台运营商依法依规设立人工客服，并规范人工客服与智能客服的使用和管理，用人工客服还是AI客服，让消费者有选择权，这样才能从源头上避免人工客服“打不通”的现象泛滥。

杜绝客服“转人工”成难题现象，需要夯实平台监管责任。有关部门和平台服务要将客服服务评价纳入对进驻运营商的监管评价体系，并引入第三方评价力量，同时采取约谈、处罚平台方式，多向发力督促运营商完善客服服务，如此才能减少“转人工”让人闹心的尴尬。

绘图 焦雅琦