

# 老年生活报



老年生活报

全国助老服务热线  
0532-66610000

## 人工客服难接通、AI服务听不懂,老年人咨询维权难 **不少“智能客服”沦为“智障摆设”**

“我拨打了114进行查询,但是电话里是智能客服,说话很快,又有中文还有韩文,我听不懂……”5月26日上午,家住青岛市市北区76岁的毕老师拨打本报热线66610000,说起自己查询威海画院联系方式的经历,非常无奈。

记者调查发现,目前诸多社会服务都引入了智能客服。但对老年人来说,这些智能客服并不“友好”,语速太快、不能识别方言、无用信息太多等,都让所谓的“智能”变成了“无能”。

### 现状

#### 智能客服不智能 人工客服难接通

生活中在网购退换货、手机换套餐、机票退改签、银行办业务等众多消费场景中,智能客服的身影随处可见。在线秒回为消费者带来一定便利的同时,答非所问或循环重复、转人工客服难等智能客服“不智能”的情形。

天津市的刘大妈年近

六旬,一天发现自家wifi断了,遂拨通了宽带运营商的客服电话。“俺家歪发(wifi)不嫩(能)使了。”老家是山西的刘大妈普通话不太标准,电话那头的机器人显然没听明白,“俺要找人讲话!”刘大妈说完,智能客服依然用甜美的声音重复着刚才的问题选项。刘大妈无奈地挂掉电话,找女儿孙女士帮忙报修。孙女士回家后,按照智能客服的层级问题最终顺利报修。“智能客服的优点很多,但有时对老年人不够友好。不少老人讲方言,有口音,如果客服无法识别,很容易答非所问。”孙女士说。

北京市朝阳区市民王女士最近和机器人撞上气了。原来王女士在某电商平台购物,APP显示所购商品几天前已开始派送,但她始终未收到货。她无论是电话联系还是线上沟通,面对的都是智能客服。“想找个人工客服投诉都费劲儿!”

### 担忧

#### 阻隔消费者联系 智能客服成幌子

智能客服不智能,在于“有限”的技术设定难以有效应对“无限”的具体问题。“现有的智能客服大多是建立在标准数据库之上的标准化回答。”北京师范大学新闻与传播学院教授喻国明表示,人工智能技术现阶段仍存在较大的壁垒,很少有企业自主开发,大多会选择外包。科技公司很难针对不同企业设计不同系统,并与企业进行有效沟通和即时反馈,更无法灵敏捕捉用户的情感变化,这些都会影响用户体验。

虽然遭到用户吐槽,但是智能客服却备受企业青睐。据悉,智能客服可以做到24小时在线,极大缩短了响应时间,提升营运效率。与此同时,还能减省人工成本。

令人担忧的是,近年来售前“人工”、售后“智能”的情形也屡见不鲜,智能客服

甚至成了某些商家的幌子,阻隔了消费者与自己之间的联系。

### 建议

#### 智能人工须结合 监管督促要有力

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,对于一些常规性咨询问题,可通过智能客服回复;而对于那些消费者投诉等急需解决的问题,尤其是涉及人身、财产安全的问题,应优先通过人工客服解决。让消费者根据实际情况,自主选择客服方式。

专家表示,监管部门要督促相关企业履行主体责任,优化客服服务流程,特别对于老年人等特殊群体,保障其便捷接入人工客服的权利。行业组织也要规范企业科学合理使用智能客服,比如规定智能客服的层级设置和接听时长,对超出层级设置或接听时长规定的给予处罚。史志鹏

十余门精品课程  
请您体验“乐活人生”  
**青岛市老年活动中心**  
开放周约起

本报讯 “树上的鸟儿成双对,绿水青山带笑颜。”到青岛市老年活动中心,您将欣赏到精彩的黄梅戏《天仙配》。从6月5日起,青岛市老年活动中心将举办开放周活动,黄梅戏、中老年英语、现代工笔画、电子琴、古筝、古琴、油画、中医养生、理疗瑜伽等十余门课程等您来挑选。

只要您年满50周岁,即日起于8:30-11:30、13:30-16:30(工作日内)拨打电话(0532)55571199、55577688进行电话预约或到教学楼教务办公室106进行登记预约,就可以免费参加此次公益活动。因班级开放名额有限,以预约时间先后为准,额满为止,预约日期截止到6月2日下午4点。

开放时间:6月5日至6月9日。

地址:青岛市市北区南昌路96号,青岛市老年活动中心。(记者 安娜)



扫码关注公众号,了解具体课程信息。

### 智慧课堂(132)

## 如何连接wifi

现代社会,没有网络几乎是“寸步难行”,无线网络也触达了城市的各个角落。无论是在家里还是在外面,我们的手机如何连接无线网络呢?5月31日智慧课堂将群内开讲,欢迎大家微信扫码入群,开启学习之旅。



## 基辛格迎来百岁生日 每天工作15小时 痴迷人工智能

对社会进步仍怀有高度的使命感。他喜欢阅读和交谈,2020年以来,他已经出版了两本书,并且正在加紧撰写第三本。他一直关心着最前沿的世界局势,大脑就像一种安装了热成像锁定功能的“武器”,永远在寻找当下最大的挑战并且迎面出击:5年前,基辛格又开始痴迷于研究人工智能,还将自己的研究成果集结成书进行发表。

基辛格至今仍旧活跃在美国政界和学界,对世界局势建言献策。近日,在接受美媒采访时,基辛格警告说,“在华盛顿,很多人说中国想要主宰世界……但不论现在还是过去,都不是中国人对世界秩序的设计。”基辛格认为,深受儒家文化影响的中国人更多地希望用实力和成就来赢得世界的尊重,不存在美国政治界担心的那种扩张主义倾向。

郑直

5月27日,中国人熟知的美国政治家、学者亨利·基辛格迎来了自己的百岁生日。5月26日,中国驻美国大使谢锋在康涅狄格州会见了这位美国前国务卿,表达了中方对他百岁寿辰的祝贺。百岁高龄的他仍充满活力,每天工作15个小时,而且“荤素不忌”。

作为出生在德国巴伐利亚菲尔特的犹太人,基辛格至今最爱的食品仍是德式香肠和维也纳炸肉排。大卫认为,他父亲之所以长寿,秘诀在于对世界发展仍然保持着旺盛的好奇心,以及

## 济南出台因病致贫救助新办法

本报讯 近日,济南市民政局牵头印发《济南市因病致贫重病患者认定办法(试行)》,这是继出台低保、特困、临时救助办法后又一健全社会救助制度的重要举措。

《办法》明确,具有济南市户籍且因高额医疗费用支出导致家庭基本生活出现严重困难的大病患者,其家庭收入、家庭财产和生活状况符合因病致贫重病患者条件的,经本人申请,可按照程序认定为因病致贫重病患者。对经认定符合因病致贫重病患者医疗救助待遇条件的,经基本医保、大病保险报销后,政策范围内个人负担超过1.1万元的部分,按不低于60%比例给予救助,年度救助限额不超过3万元。

《办法》从时间、时效和工作方式上作出相关规定,被认定为因病致贫重病患者的,以作出审核确认决定之日为准。因病致贫重病患者身份认定一次有效,针对自申请之日前12个月产生的个人负担费用,由医保部门按规定落实医疗救助待遇。已参加基本医疗保险且因高额医疗费用支出导致家庭基本生活出现严重困难的支出型困难人口,参照此办法执行。(兰萃)