



AI客服只会“话术”一问三不知，人工客服“千呼万唤”喊不出——

AI客服转人工为何这么难

堵点痛点
记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★

AI客服不智能，人工客服不露面

上个月，家住李沧区的刘女士从抖音店铺购买了一件T恤衫。“当时看图片是长袖，但收到的是短袖，我就想联系商家换货。”刘女士告诉记者，她起初在平台上询问客服“为何发来的货与图片不符”，但客服答非所问，只发来该商品的介绍。询问无果后，她又多次与客服沟通换货事宜，客服依然无法精准解决问题。

“这样的购物体验很不愉快。我认真沟通，但AI客服并不智能，白白浪费时间。想找人工客服，又得不到回应。”最终，刘女士通过平台退货退款。

“00后”小西喜欢动漫周边产品，前不久在社交平台上吐槽了自己被AI客服“欺负”的不快经历。“我在淘宝某旗舰店选购了一款动漫周边，要与商家协商退运费。AI客服一直重复‘这边帮您查询一下，请耐心等待’，给您带来不便深表歉意，您反馈的问题我们会积极处理。”这几句话，完全不在意消费者真正说了什么。”小西告诉记者，AI客服表面上提供了情绪价值，实际上是无效沟通，消磨了消费者的耐心，“不管怎么呼唤，人工客服就是不露面，这才是最让人绝望的。”

在部分购物平台上，AI客服能回答的问题有限，往往都是商家提前设置好的答复话术，并通过消费者问题中的关键词来“触发”。当问题“超纲”或涉及售后服务时，AI客服往往束手无策。

此外，不少消费者在拨打通信运营商、银行、快递等行业的热线电话时，也常被AI客服“折磨”。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；有的AI客服因消费者提出的诉求未涵盖商家录入的关键词，直接让消费者通过App、小程序、微信公众号等其他渠道解决问题。

“想成功转人工客服，不要等到AI客服开口说话，电话接通后就一直说转人工，或者直接拨打他们的投诉热线。”面对某通信运营商人工客服难接入的现象，不少网友在社交平台上分享“攻略”。

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。但与行业快速扩张形成鲜明反差的是，消费者的满

“快递已经到达青岛，可一天半了没有动态更新，打快递公司电话，接电话的AI（人工智能）客服一直答非所问，我几次要求转人工，客服就是不给转。”市民小夏说，她最后只能联系商家要求退货退款——快递不配送，客服不给力，商家被“误伤”。

如今，不少商家都换上了成本低、全天24小时在线的AI客服。不少消费者联系商家时，通过拨打电话或者线上平台“呼唤”人工客服极为困难。而AI客服时常“已读乱回”，难以解决消费者的实际问题，严重影响消费体验。这种现象该如何破局？记者展开了调查。

意度持续走低。调研中，34.4%的用户认为AI客服只会复读固定话术，一问三不知；30.98%的用户被AI客服答非所问“气到抓狂”；31.2%的用户嫌AI客服“语速快得像催命符”。在“黑猫投诉”平台上，众多投诉直指“转人工客服难如登天”，还有不少用户反映，AI客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求，希望能够实现“一键转人工”。

企业“降本”未必实现“增效”

企业为何青睐AI客服？一位运营AI客服外包业务的企业负责人直言：“AI客服能够实现‘007’（即24小时在线，每周7天工作），而且成本比使用人工低很多，不少企业希望借此降本增效。”

“现在招一名全职工客服，月薪至少4000元，加上社保、培训成本，一年下来成本近6万元；而一套AI客服系统，包年费用最低只要1000元，还能24小时在线。对中小企业来说，肯定选AI客服。”从事电商运营多年的陈先生向记者透露，他经营的淘宝店铺正在使用AI客服，仅在每天的咨询高峰期保留了一名人工客服。

记者在淘宝平台搜索“智能客服系统”，发现有上百家店铺提供相关服务，价格从每年1000元到6800元不等，服务内容包括关键词回复、意图识别、知识库搭建等。一家销量较高的店铺客服人员介绍，其最新版本的AI客服系统已升级，回复准确率达到90%以上，基本能替代80%的人工客服工作，还可根据企业需求定制“转人工触发条件”。

近日，记者以电商企业员工身份，向某经营AI客服业务的企业咨询。“我们的软件拥有智能学习能力，可以短时间内学透产品信息，并且快速运用，做到‘意图识别’，在2秒至7秒内自动回复客户。与人工客服相比，回复内容更生动、专业。”工作人员小文介绍，其产品不同于传统客服机器人的机械应答，而是能深度理解客户语义，精准识别客户情绪与需求，提供拟人化的对话交互。

“如果AI客服遇到无法回答的问题，会触发‘兜底话术’，转接人工处理；识别到买家情绪激动时，也会优先安抚买家。”小文也坦承，AI客服并非万能，无法完全取代人工客服。“产品按照算力回复计费，一笔订单在售前平均不会超过5个回复，约花4分钟就能接

待一位客户。”小文推荐记者选购年费为3999元的企业版产品，可满足不同平台的10家店铺需求，能实现“全自动接待”。

业内领先的某AI服务平台企业的工作人员介绍，他们提供的AI客服产品具备大模型知识库，可无缝同步知识更新到智能服务上，大幅降低运营门槛；同时“意图识别”准确率高、精准生成解决方案、有效降低幻觉问题，实现“回复更聪明”。该工作人员也坦言，尽管人工智能快速发展，但人工客服仍不可替代。

“企业引入智能客服的核心诉求是降本增效，但很多企业走向极端，把‘降本’放在首位，忽视了‘增效’本质是提升服务质量。”陈先生坦言，部分企业会刻意压缩人工客服规模，甚至设置“转人工门槛”，目的就是减少人工介入，降低运营成本，“至于用户体验，只能排在后面”。

有过5年电话客服从业经验的王莉告诉记者，人工客服一边被AI客服“抢饭碗”，一边还要承受来自客户的压力。“很多客户情绪激动，特别是公司大规模使用AI客服后，客户满意度降低，人工客服压力更大。”王莉透露，客服行业收入不高，节假日加班是常态。受“AI越强，人工越惨”现象影响，不少人工客服选择了转行。

合理分配AI和人工客服占比

针对当前AI客服普遍“答非所问”“转人工难”的问题，产业时评人张书乐表示，技术的使用不能失去人文关怀，企业引入AI客服的核心目的是降本增效，但绝不能以此为借口回避售后问题，牺牲消费者权益。

“人的语义本身存在模糊性，实际对话中用户问题多样、诉求隐藏，甚至部分用户未说清自身需求——这使得仅依赖大模型和答客库的AI客服难以精准判断真实意图、感知用户情绪。即便大模型能满足80%用户的常规回答，剩余‘超纲’提问亦不容忽视。”张书乐建议，AI客服想更人性化，仍需从技术层面再发力，在大模型基础上结合企业具体业务场景，搭建专属知识库，针对性解决用户需求。

张书乐认为，人工客服有着不可替代的作用，尤其是对老年人、残障人士等特殊群体，人工服务更便捷，因此企业需合理分配AI客服与人工客服占比，当检测到用户连续未获得有效回复或情绪波动时，自动提示“是否

转人工”，避免用户陷入无效的沟通循环。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江直言：“通常来说，从AI客服转人工客服的时间超过1分钟，就可能引发消费者的不良情绪。”

“AI客服和人工客服都是解决售后服务问题的客服渠道，虽然目前没有法律明确规定，企业在使用AI客服时必须设置人工客服，但前提是确保消费者权益不受侵害。如果AI客服无法满足消费者权益保护要求，那么企业就要通过人工客服等方式履行法定义务。”陈音江认为，当前行业仍缺乏统一的转人工时长标准，部分企业通过设置多轮验证、隐藏人工入口等方式，故意延长接入时间，变相规避人工服务责任，影响用户体验。他建议，制定行业统一标准，合理控制从AI客服抵达人工服务的总时长。若人工座席繁忙，需实时显示等待人数及预计等待时间，避免用户长时间在线等待。

“我们建议企业尽量采用‘人工+AI’的客服系统，对于一些常规性咨询问题，可以通过AI回复；而对于一些消费者投诉等亟需解决的问题，尤其是涉及消费者人身、财产安全的问题，则应优先通过人工客服解决。关键是企业要结合自身业务范围和特点，梳理出部分共性问题，建立科学有效的答复内容，并让消费者根据实际情况，自主选择AI客服或人工客服。”陈音江说。



城事微观

助餐服务升级 托起老人幸福“食”光

对老年人来说，顿顿能吃上热乎饭，并不是件容易的事。尤其腿脚不便的老人，外出就餐遥不可及，独自在家做饭又力不从心。近日，青岛部分助老食堂提质升级，推出了包括智慧餐厅、一日三餐供应、送餐入户等越来越多的创新举措，让老人们享受到更加暖心的“助老餐”。

过去，人们谈养老，更多停留在“供养”层面：有的吃，有的住。但随着人口老龄化进程加快，老年群体的需求更多地从“养老”转向“享老”。助老食堂的出现与迭代，正是这一转变的缩影。

以前的助老餐往往是标准化供应，按份售卖的套餐忽略了个体差异，固定时段的服务难以覆盖多元需求，服务供给与老人需求无法精准匹配。青岛已经有助老食堂打破了这种局限，上线智慧餐厅系统，老人只需拿着餐盘正常选餐，结账时后台可自动扫描餐盘上的二维码称重计价，每份菜的重量、价格一目了然，让老人真正实现按需进食。此举精准满足了老年人“既要多样又要节省”的需求，而且实现双赢——食堂减少浪费、提升效率，老人吃得更自在、更舒心。

同时，青岛助老食堂正逐渐成为社区生活枢纽——有的助老食堂不仅提供一日三餐，而且全天面向全民开放。在这里，上班族可以就餐，孩子们可以接受托管服务，居民可以购买放心农副副产品。在农村，助老食堂甚至延伸为议事平台，老人们一边用餐，一边在聊天中提出建议、解决纠纷，参与社区治理……一个小小的食堂，串联起居民的日常生活，缓解了家庭压力，也增强了社区凝聚力。

一份“暖心餐”养了老人的胃，更温暖了老人的心，让他们的晚年生活多了份踏实与体面。助老食堂的每一次升级，都是公共服务走向精细、多元的实践，是城市对老年群体最温柔的回应。当然，助老食堂的持续发展仍面临不少现实挑战。从资金层面看，助老食堂的日常运营、食材采购、设备维护都需要持续投入，仅靠补贴难以长期支撑；在管理运营上，部分食堂面临服务效率低、管理不规范，尤其是农村地区的助老食堂，在菜品多样性、服务专业性上与城区仍有差距……如何避免形式主义，保证服务质量，兼顾可持续性发展，需要进一步探索。未来，随着更多创新举措的落地，助老食堂必将成为更多老年人的“幸福驿站”。

你问我答

自来水检查井井盖松动，盼修复

观海网友“DODnw”：沈阳路靠近浦口路路口的多处自来水检查井井盖松动，请尽快修复。

民生在线·帮办：记者与青岛水务海润自来水集团取得联系。经落实，由于目前沈阳路有其他单位施工，仅留单车道通行，导致维修车辆和设备无法进入现场。海润自来水集团已制定维修计划，待当前道路施工结束后，立即入场彻底解决此处井盖松动问题。

小区旁道路雨后堆积淤泥，盼清理

观海网友“u/3gYe”：李沧区浮山路街道福林苑小区南侧道路，每逢下雨积水严重，雨水消退后路面堆积大量淤泥，环境脏乱。希望有关部门及时清运淤泥并疏通下水道。

民生在线·帮办：记者了解到，经李沧区城市建设管理局、浮山路街道办事处的工作人员现场查看，网友反映区域为云谷·金茂府小区规划配套35号线道路，目前待建。积水问题是云谷·金茂府小区业户堆放装修垃圾导致，街道已协调执法部门约谈开发商，责令立即整改。下一步，李沧区城市建设管理局将联合浮山路街道继续加大对该区域的巡查力度，发现问题及时整改。

回音壁

直饮水设备升级投用



■城阳区人民广场的直饮水设备恢复使用。

本报9月26日刊发的《公共直饮水何故不能“畅饮”？》一文，报道了城阳区人民广场两台公共直饮水设备故障停用的问题。记者近日回访发现，该设备经过维保单位升级后已恢复正常。

据维保单位工作人员介绍，两座直饮水景观亭于2021年投用。近年来，由于个别市民频繁用大桶在此处接水，设备长时间连续运行，导致故障频发。为解决这一问题，维保单位此次不仅修理排除了故障，还升级了控水模块，限制水龙头的出水时间和出水间隔。

记者在现场看到，两台公共直饮水设备已恢复供水，每台设备共有4个按压式水龙头，可提供冷热两种直饮水。现场保洁人员介绍，升级后的设备不能连续出水，每次出水有一定的时间间隔，未再发现市民用大桶接水的现象。

本版撰稿/摄影 邱 正

过街天桥配套电梯咋成“摆设”



■福辽立交桥东侧天桥电梯停运，行人手提儿童车过天桥。

电问题尚未解决，所以未启用。原计划从天桥附近的学校和商户接电，但周边单位都不同意。部门又多次与电力部门沟通，目前还不确定电梯投用时间。

“人行天桥加装电梯便于老年人、残障人士出行，是便民利民之举。”青岛市政协委员路彤认为，天桥规划设计阶段应提前谋划，寻找合适的电力来源。若附近无电力可用，可向电力部门申请，通过增设变压

运，近期又“停摆”了。

近日，记者在現場看到，该天桥北侧电梯外呼面板显示轿厢停靠地面，按动面板按键，电梯门能开关，但轿厢不动。而南侧电梯的外呼面板无显示，设备控制柜被打开，各种设备裸露在外。记者观察了半个小时，有9位行人在电梯门前遭遇闭门羹，其中有人推着儿童车或购物车。“天桥靠近医院，过街需求较大，电梯停运给大家带来不便。”一位行人说。

据了解，该电梯于2023年8月投用。建设单位工作人员称，按照流程，天桥竣工后应移交属地政府，由专业人员负责日常运维。但属地政府一直未接收，电梯目前由建设单位代管，由于缺少专业养护人员，难以及时处理故障问题。

市北区城管局工作人员则表示，与该天桥相关的手续资料和硬件未达到接收条件，移交前所有维护责任应由建设方承担，确保设施安全无隐患。

记者还了解到，天桥电梯暴露室外，易受天气及外部因素影响，造成故障停运。“室外电梯须定期保养才能减少故障发生，无论从人力还是财力来说，这类电梯的维护成本相对较高。”某市政公司的工作人员称。

山东东润律师事务所律师邹文成认为，天桥建成后由施工单位代管不是长久之计，施工单位、建设单位、属地部门应积极沟通，直面移交过程中的堵点、卡点，推进移交工作，把好事办好。