

# 找人工客服，为啥这么难

□新华社“新华视点”记者 高亢 周思宇 于也童

“打客服电话就像闯关，它只会重复说‘好的’，却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后，想解除出租房缴纳电费关联的手机号，却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现，现在打客服电话，想找到人工客服非常难，接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及，但消费者未必“买账”，该如何破局？

## 人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题，现在这些智能客服对老年人很不友好，电话里选项特别多，搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者，她近期想报修电视，致电企业客服，选项过于繁琐还找不到人帮忙，特别无助。

答非所问，找不到人工客服……不少消费者反映，一些在线和电话智能客服解决不了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张告诉记者她在淘宝上与客服长达三四页的对话，问题和需求说得清清楚楚，却一直是“您当前的诉求是什么”之类的回复，更接不通人工客服。

“你有病吗！”小张气坏了，在表达了愤怒情绪后，人工客服才出来。

近日，记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现，这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某

平台上，记者输入近10次“转人工”一直未能接通；有的客服中心入口设置隐蔽；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，就得返回重听一遍并重选……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享到“智障AI客服”的经历，甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

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。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是，消费者的满意度却持续走低；市场监管总局数据显示，2024年在电商售后服务领域，“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示：无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题，位列用户投诉前三；有30.98%用户反映，智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

## 智能客服“降本不一定增效”

智能客服越发普及，但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升？

记者调查发现，多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透

露，平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家，在早9点到晚11点期间，3分钟内回复率需大于80%，否则将进行扣除积分等惩罚。

考核严格，不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账：雇佣一名客服，每月工资约4000元，而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现，其可接入千牛、拼多多等平台，软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举例：某连锁干洗店使用智能客服后，人工客服从40人减至3人，节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服，但与此同时，不少智能客服软件并不“智能”。记者采访了解到，目前，中小企业一般通过大公司的AI大模型接口，搭建自己的智能客服体系，或直接购买第三方产品，技术服务效能参差不齐。

近日，记者测试了多款目前市面上的智能客服产品，不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来回复。“有的智能客服以字节为单位计费，平均一轮对话需要0.1至0.2元。”商家告诉记者，出于节约成本的考量，小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天能人工智能应用技术服务股份有限公司联合创始人张裕强表示，当前AI算法尚不成熟，而且很多企业仅向智

能客服开放部分权限，多数仅限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说，目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流，而智能客服机械式回复，可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说，尤其是老年人和特殊群体，对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟，需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示，现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”，企业往往忽视了用户体验的下降。

## 让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量，甚至变相回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利；人工客服“躲猫猫”等现象，侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方面权益。

“人工智能发展是大势所趋，智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题，而应互为辅助和补充。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示，购物咨询、酒店预订、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域，智能客服效率更高；但遇到复杂问题场景，如心理疏导、售后纠纷等服务，更适合人工。

弥合技术创新与服务质量之间的温差，各地在积极探索。近期，辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接入的首批政务应用，市民拨打12345热线后，机器人可智能分拣工单，仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务，在医保政策等方面提供机器人解答服务，市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说，AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题，剩下20%转人工，既省成本又不降低服务体验。”平健说。

“企业应充分调研用户需求，持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长曾润喜建议，针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为，企业在严守安全底线的基础上，可适度拓宽智能客服的权限边界，积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示，消费者面对智能客服问题时，可留存通话录音、对话记录等证据；若与平台沟通无果，可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。

(新华社北京7月14日电)

## 我国部署开展大规模职业技能培训

新华社北京7月15日电（记者姜琳）国务院就业促进和保护工作小组近日印发关于开展大规模职业技能提升培训行动的指导意见。意见提出，从2025年到2027年底广泛开展职业技能提升培训。其中，聚焦高精尖产业与急需行业、就业重点群体等开展补贴性培训3000万人次以上。

意见明确，围绕增加制造业、服务业紧缺技能人才供给，聚焦先进制造、数字经济、低空经济、交通运输、农业农村、生活服务等领域，大力开展分行业领域职业技能提升培训。围绕企业职工、高校毕业生、农民工等重点群体，持续加强职业技能提升培训。

根据意见，各地要提高职业技能培训质效，激发企业培训主体作用，发挥职业院校（含技工院校）、民办培训机构、公共实训基地等各类培训载体作用，推行“岗位需求+技能培训+技能评价+就业服务”的项目化培训模式，规范培训内容并加强质量评估。

意见要求高质量开展职业技能等级评价，提升职业技能等级证书的权威性、流通性和认可度，加强技能评价标准化体系建设，大力推行“新八级工”职业技能等级制度，指导企业实行岗位薪酬与岗位价值、技能等级双挂钩的分配办法。

## 2025年全国新增普惠性托位66万个

新华社北京7月8日电（记者李恒）记者8日从国家卫生健康委获悉，国家卫生健康委、国家发展改革委等七部门近日联合印发的《关于加快推进普惠托育服务体系建设的意见》明确，2025年，实现每千人口拥有3岁以下婴幼儿托位数4.5个，新增普惠性托位66万个。2030年，普惠托育服务体系基本建立，家庭托育成本有效降低。

发展普惠托育服务是完善生育支持政策体系、推动建设生育友好型社会、促进人口高质量发展的重要举措。意见提出，加快构建以托育综合服务中心为枢纽，以托育机构、社区嵌入式托育、幼儿园托班、用人单位托办、家庭托育点等为网络的“1+N”托育服务体系。

意见要求，加大托育综合服务中心建设力度，优先实现托育综合服务中心地市级全覆盖。各级托育综合服务中心应发挥示范引领、辐射带动作用，可设置一定规模托位，提供托育从业人员培训、托育服务机构管理咨询、托育产品研发设计、家庭科学育儿指导、消防安全培训等服务。

同时，以地市为单位，统一规划社区嵌入式托育服务网络，新建居住区要落实托育服务设施与新建居住区同步规划、同步建设、同步验收、同步交付的要求，老城区和已建成居住区要结合城市更新工作加快补充托育服务设施。积极推行公建民办模式，支持社会力量参与提供普惠、多元、优质的托育服务。

## 高温催生暑期清凉经济

连日来，全国多地持续高温，催生暑期“清凉经济”，多样化消暑体验和消费场景释放夏日经济活力。



7月12日，游客在山东省荣成市那香海景区游玩(无人机照片)。

□新华社发(李信君摄)



7月12日，游客在浙江省三门县珠岙镇仙人峡漂流。

□新华社发(林利军摄)



7月13日，小朋友在江苏南京一处室内滑冰场滑冰。

□新华社发(苏 阳摄)



7月12日，在重庆市北碚区金刀峡镇偏岩古镇，村民组织参加水上趣味篮球比赛。

□新华社发(秦廷富摄)

## 新华网评

### 地铁设置纳凉区 彰显城市包容与温度

□李逸萌

近日，广东深圳持续高温，午间时段有网友在深圳地铁深云站“纳凉区”里看到不少身着工装的工人们安静地或坐或躺在走道两侧。没人驱赶，也没人用异样的目光打量。相关视频发布后，“装得下公文包，也容得下安全帽”“深圳地铁好暖”等留言挤满评论区，不少网友为深圳地铁的做法点赞。

为工人主动增设“临时纳凉区”，提供免费饮水和防暑药品，搬来椅子以便工人能够更好地休息……深圳地铁的这些举措，是城市公共空间敞怀拥抱外来务工者的体现，这种弹性管理思维和细节设置，充分表达了对普通劳动者的尊重和认同，彰显了一座城反哺城市建设者的温度和态度。恰如网友所言“装得下公文包，也容得下安全帽”，城市公共空间的这份尊重与包容，比空调本身更让人凉爽畅快。

令人欣喜的是，重庆、成都、南昌、无锡、合肥等多地也在依托地铁站资源提供免费纳凉区——成都全线网423座地铁站均可纳凉，南昌地铁设置户外工作者驿站，无锡地铁配备书籍、共享雨伞等服务设施为奔忙在外的劳动者送去关怀……

“纳凉区”的设置打开了外来务工者前往城市公共空间的大门，而在物理空间的接纳之外，他们内心深处更期待多场景下受到平等的对待与足够的尊重。现实中，仍有一些人戴着有色眼镜看待外来务工人员，让外来务工人员在城市公共空间中变得谨小慎微、稍显拘束。让这一群体充分感受到社会对其贡献的认可和尊重，还需每个人从我做起，在与他们相遇、共处时释放更多善意。

今年4月，山东青岛一名建筑工人乘公交车时怕弄脏座位，便选择坐在地面，驾驶员暖心劝其入座，还拿出了自己的面包和牛奶送给该乘客，一句“没事，用自己的双手赚钱是最值得骄傲的事”让这位建筑工人感动不已。后来，这位建筑工人在感谢信中写道：“因为你的一句话和你递给我的面包，让我感受到回到家乡的亲切感和温暖，让我相信劳动者最光荣。”无独有偶。不久前，一段北京地铁5号线上某男子频繁辱骂邻座务工大哥的视频流传网络，视频中一名女乘客说出的那句“我愿意跟他挨着”，彰显出看见、包容、接纳不同劳动群体的一种姿态与教养，让人看到了文明社会该有的模样。

愿更多城市能上线这份“清凉”，愿更多关心关爱劳动者的善意在城市公共空间流淌。

来源：工人日报