

# 答非所问、鸡同鸭讲，转人工堪比“九九八十一难” AI客服发展迅猛，“软”服务不能太“软”

AI服务在日常生活中的渗透越来越深，为广大消费者带来了方便，但也收获了不少吐槽。

“双十一”前后，AI客服相关话题屡屡冲上热搜榜单。“答非所问”“原地绕弯”“鸡同鸭讲”……网友质疑，AI客服到底方便了谁？转接人工越来越难，则被吐槽暴露出一些电商平台不负责任，有网友进而“研发”出“怎么投诉AI客服”“教你五步把AI客服逼疯”等攻略“以牙还牙”。

如何在保持“硬”科技进步的同时，让用户的“软”体验不“软”，值得一些行业和领域进一步思考。

## 人工客服正在消失？

“一天净接机器人打来的电话了。”家住甘肃省兰州市从事家政服务的刘静说，最近的AI推销让她不堪其扰，打电话的九成以上是AI销售，但又担心错过工作电话不得不逐个接听。

与刘静相比，有些电商平台AI客服“热情、礼貌、答非所问”式服务，更让“网购达人”蒙致不胜其烦。

蒙致正在装修房子，他网购了一盏客厅大灯，下单后想问一下色温，结果AI客服不是一个劲回答“亲，请问还有什么可以帮您”，就是重复“请再描述一下您的问题”。

当蒙致申请人工服务后，AI客服回复“请稍等”便开始播放歌曲。听了两首歌后，蒙致“心态崩了”。他说，售前服务都这样，一旦出现问题，售后服务能否得到有效保障，真是不敢想象。

记者体验发现，不少电商商家和网购企业的AI客服转人工流程复杂，堪比“九九八十一难”，往往需要反复听取冗长的语音提示，一定程度上加剧了使用者的挫败感，也消磨了用户的耐心。

“在低效沟通后，AI客服还会要求我为服务打分，这太让人心累了。”蒙致说。

不仅仅是网购平台，打车软件、社交平台等行业也是AI客服“大行其道”。金融、房产、物

流、通讯、旅游、教育咨询等行业的AI售前服务占比尤其提升明显。

前些日子，刘先生接到了一个教育辅导推广电话，因孩子正好有学习需求便选择接听。答非所问持续了几分钟，刘先生才发现“对话”的是“AI人”，让他哭笑不得。

记者在某电商平台搜索“AI外呼系统”，显示有上千个商品在售。一家店铺负责人告诉记者，一台AI机器人外呼系统每天可拨打上千通电话，这种系统被大模型赋能后“潜力”无限，并强调只要是正规业务就可以规避被封，远非人工可比。

智能客服市场不断扩大，而人工客服却呈萎缩之势。

据中国银行业协会发布的《2021年中国银行业服务报告》显示，截至2021年末，银行客服中心从业人员为5.02万人，这是近几年来客服人员的首次下降。而在2024年3月发布的《2023年中国银行业服务报告》中，银行业金融机构客服从业人员再次下降到了4.17万人。

## AI客服，不能回避的选择

兰州大学经济学院副院长毛锦胤认为，AI客服的普及是科技支撑下不少企业对成本控制和服务效率提升的尝试。目前来看，这种尝试在一定程度上牺牲了消费者的服务体验。

这个判断也在第三季度一些省份的消保投诉分析中得到体现。

江苏省消保委发布的三季度投诉和舆情分析报告显示，共计受理的投诉5万多件，关于智能服务消费投诉的舆情信息8585条，其中9月5日出现峰值，为1418条。投诉焦点为客服“不智能”、问答“模板化”、推销“骚扰多”。

其中李女士投诉，其在某平台购买了香港迪士尼乐园三大两小门票，但检票时发现无法获取门票二维码，遂通过平台寻找人工客服寻求帮助。其间只有智能客服依照程序回复消息，40分钟后才联系上人工客服。

这种无效沟通，不仅无法让消费者得到有

效帮助，更让AI客服成为用户行使售后权益的“拦路虎”。

艾媒咨询2023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，在2022年中国用户认为智能客服现存缺点中，51.4%消费者表示除固定话术外，不能解决个性化问题；47.9%的消费者表示不能准确理解提问的问题，答非所问；43%的消费者表示回答生硬机械，交流缺乏情感。

不过，AI客服的发展趋势无法改变。

第一新声研究院发布的《2024年中国智能客服市场研究报告》显示，经过近几年的迅速发展，智能客服产品的智能化程度已获得长足进步，2023年中国智能客服市场整体市场规模为39.4亿，预计到2027年将达到90.7亿。

业内人士介绍，智能客服可以一天应对几千个客户且无情绪波动，而人工客服显然无法做到这一点，每人每天工作量通常在百十人次左右，且成交量达不到预期，便会“崩溃”。从商家的角度来说，以AI客服代替人工客服，可以大大节省成本，减轻工作压力。

甘肃慧联信息科技发展有限公司专业从事电商及搭建客服平台服务已经6年。总经理王雪莲说，AI客服的反应速度能做到无延迟反应，而人工客服的最快反应时间则在1.16秒左右，并且AI客服可做到全时段在线，已经成为售后平台不能回避的选择。

## 人工智能不能少了人文关怀

AI以其强大的计算能力和推理能力，正成为引领多个行业变革的驱动力。兰州大学信息科学与工程学院教授周庆国表示，AI的衍生产品可以实现全流程优化和智能决策，而AI客服带来的更深层次启示在于，永远不要忽视人最本真的情感、最真实的需求。

甘肃移动在线营销服务中心副总经理俞达佳介绍，各大厂商的AI客服在语音语义理解、语句表达上都越来越做到接近真人。同时，相关服务行业也在智能客服和人工客服的选

择之间不断做进一步平衡，以期达到效率和效果的一致。

甘肃一家从事土特产销售的公司，其客服服务涉及多个省份的电商公司，人工客服团队也在不断扩大。

“亲，请问有什么需求？我不是智能客服，是人工客服。”这句话是该公司售后客服接线后的第一句回复。

“目前，业内的趋势是快消品、低端日用品的售前服务多采用AI客服，而越是高端的产品，人工客服占比越高，尤其是品牌地域产品、轻奢土特产等，更倾向于选择人工客服。”王雪莲说。

在一些专业人士的眼里，AI客服的“成长”空间和潜力也很值得期待。

毛锦胤认为，通过算法、大数据和后台学习，持续为AI提供个性化的客户服务等训练，未来能帮助AI客服更好地了解客户，提供准确性更高的服务。

此外，合理分配AI客服和人工客服的占比，也是业内人士重点关注的领域。

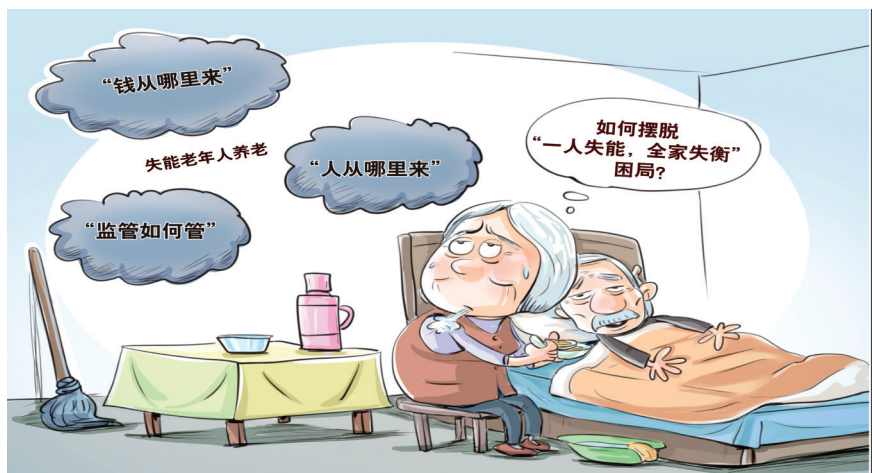
在甘肃省临夏回族自治州，积石山保安族东乡族撒拉族自治县“AI豆计划”数字经济产业园的核心产业之一，就是以数字基础应用与服务为主的数字经济，产业园目前正在为国内知名电商平台提供电话客服服务。

园区云客服部门经理王娟介绍，产业园30多名电话客服人员目前都在持续接受培训，提高响应速度和解决问题的能力，做好与AI客服的“兼容”，常规问题由AI智能回复，而对消费者投诉等亟须解决的问题，则优先通过人工客服渠道解决。

“不管人工智能多么发达，都要充分考虑方便老人的问题，提供有效的适老化服务。”毛锦胤说，建议市场监管部门督促企业通过制定相关管理规范，加强对AI客服的监管，防止企业利用AI客服逃避责任和义务。

（《新华每日电讯》记者姜伟超 程楠 转自《新华每日电讯》）

# 我国目前有约3500万失能老年人 如何摆脱“一人失能，全家失衡”困局？



老、机构养老出现各种各样问题，关键在于三个难题。

——“钱从哪里来”。近年来，我国建立国家基本养老服务清单制度，明确对经认定生活不能自理的老年人提供家庭养老支持服务。

截至目前，各省份均根据当地实际情况明确类似规定。例如，陕西对具有本省户籍的城乡低保家庭中60周岁及以上的重度失能和完全失能老年人给予每人每月200元补贴。北京为失能、失智和高龄老人等符合条件的对象提供每周一次入户探访、每月免费理发一次等基本服务。

然而，现有社会救助和福利保障对象主要集中在特困老年人以及部分经济困难的失能老年人，保障范围较窄、标准不高；加之不少老年人经济条件较差，难以自费承担养老服务。

——“人从哪里来”。家住北京的周雯最近陷入“有钱难办事”的困境中。为了照顾半失能的奶奶，周雯家请过一名家政人员，每月花费12000元。“就这样还留不住人，不少人都怕麻烦。”周雯说。

当前，养老护理员数量不足、素质参差不齐、结构层次不合理现象在全国范围内都较为突出。据测算，当前我国对养老护理员的需求达600多万人。然而，公开数据显示，2020年至2022年，各级民政部门共培养培训养老护理员248万人次；人才缺口较大。

一面是总量少，一面是“转行”多。民政部数据指出，由于养老护理员职业认同感较差、工资待遇偏低等原因，养老护理员年流失率达30%以上。

——“监管如何管”。相较于健康的成年人，失能老年人身体条件和认知能力相对不足。老人在养老机构或家中遭遇虐待，往往很难被发现。

近年来，我国不断健全养老服务综合监管体制机制，县级以上地方政府民政部门负责区域内养老机构的指导、监督和管理，住建、市场监管、消防等其他部门依照职责分工对养老机构实施监督。

个事，你真的非常容易暴躁。生活变成了纯粹的耐力问题，以及和绝望对抗的心理问题。”

有研究数据显示：30%到40%的阿尔茨海默症患者的照护者患有抑郁症或面临情绪压力，58%的照护者身体状况比同龄人更糟糕。

将失能老人送到养老机构交由专业护理人员集中照护，是不少家庭的选择。

据民政部介绍，截至今年第二季度末，全国各类养老服务机构和设施41万个，其中社区养老服务机构和设施36.9万个，与2019年相比分别增加了1倍、1.2倍。数据显示，养老机构收住的老年人中67%为失能老年人。

然而，即使老人住进养老机构，家人有时也无法安心。近年来，一些地方曝出养老机构发生虐老事件，给人们敲响了警钟。

今年4月，山西曲沃警方通报，当地某养老院护工多次殴打服务对象。今年重庆市江津区法院审结了一起养老机构护理人员虐待被看护人案。这些虽是极端个例，却易影响人们对养老机构的信任。

对于失能老人及其家庭而言，居家养老、机构养老各有各的难，“平常日子”难再得。

业内人士认为，当前，失能老年人居家养

新华社北京11月14日电（记者高蕾 李亚楠 尹思源）“我也想停下来喘口气，可谁能来搭把手呢。”家住陕西西安的李秀娥今年74岁，常年无休照顾因病卧床的老伴。

我国目前有约3500万失能老年人，占全体老年人的11.6%。据测算，到2050年，这一数字将达到5800万左右。如何走出“一人失能，全家失衡”的困局？

过不上的“平常日子”

每天早上7点起床，帮老伴擦脸洗漱，做完饭自己顾不上吃就得给老伴喂饭，抽空还得洗衣服、打扫卫生。十几年来，李秀娥几乎每天都是这样度过的。

2010年10月，老伴赵天权突发脑梗，瘫痪在床。儿子在外地工作，照顾老伴的任务落在李秀娥一人身上。

“我们也不想找个保姆，但每月得给6000元以上，请不起。家里开销全靠老伴4000多块的退休金。”李秀娥有些无奈。

身体上的辛劳只是一方面，照护者的心理问题也不容忽视。

前不久，当一位北大教授成为24小时照护者》的文章在网上刷屏，北京大学新闻与传播学院教授胡泳在文中自述：“十几年如一日地干这

及时评论

每人都有属于每代人的童年游戏。“70后”的滚铁环，“80后”的丢沙包，“90后”的跳皮筋，构筑了多少童年最欢乐的记忆。对青少年而言，做游戏是最好的社交方式之一。在一个安全、自由的社交空间里，他们可以尽情地奔跑、嬉戏，培养社交技能，释放心中压力。然而，如今孩子们的社交空间却越来越窄，变得“安静”而令人困惑——一张张被小心装进书包的“小马宝莉卡”，成了学生们的新“社交货币”。

当“小马卡”已是“班里最流行的游戏”，一些老师和家长还在疑问：什么是“小马卡”？这种扑克牌大小的卡牌被分为不同卡位，玩法类似于抽盲盒，越稀缺的卡牌被抽到的概率越低。因为人为制造的这点“稀缺性”，孩子

# 别让孩子们只靠“小马卡”社交

们乐此不疲地“集卡”，甚至出现“高位小马卡”被炒到几十万一张。不少老师和家长质疑“小马卡”这种游戏类似于“轻赌博”，会激化学生的攀比心理。

“小马卡”的流行，看似是一种新的游戏潮流，实则反映出青少年面临的社交困境。一开学，许多学生便开启了家校“两点一线”的生活模式，在户外游戏的时间很有限。孩子们失去了和同龄人玩耍的空间，社交只能转移到课间或线上。“集卡”这种可以独自收集又能在上学时相互“比拼”的游戏，便因“符合现

状”而得以流行。类似在学生间风靡的还有儿童智能手表、“蛋仔派对”游戏等，从社交的角度来看，它们都是孩子们尝试拓宽与同龄人交流的渠道。

青少年是国家的未来、民族的希望，青少年健康成长事关国家前途和民族命运。为了让孩子更好地成长，我国不断调整和完善政策举措，比如“双减”政策为孩子们减轻了学业负担，让他们有更多时间去发展兴趣爱好；部分地区将课间延长到一刻钟，给予孩子们更多的放松和交流机会；各地对青少年心

理健康工作的重视程度不断提升，推出专业的心理支持措施和途径……这些举措都体现了以人为本的发展理念，向家长和社会传递出明确的信号：教育不应只关注成绩，更应培养孩子的德智体美劳全面发展。

别让孩子们只靠“小马卡”社交，需要学校、家庭和社会共同努力。学校可以组织丰富多彩的课外活动，为孩子们创造更多的社交机会；家长应让孩子更多地走出家门，与小伙伴们一起嬉戏；社会各界也应共同营造安全、友好的环境，让孩子们有更多空间去交流和释放情绪。让青少年摆脱对“小马卡”等单一社交方式的依赖，拥有充满阳光、阳光和欢乐的童年，才能让他们拥有健全的人格。

（新华每日电讯评论员白佳丽 转自《新华每日电讯》）

# 零材料申报、代评包过？这些职称骗局要小心

## 零材料申报？没戏！

新华社北京11月14日电（记者姜琳）“8000元免试评定”“专属通道，不过保退”……多地密集开展职称评审工作之际，一些中介机构声称可以提供“一站式”“一对一”职称代评代办。对此，人社部门提示：职称评审有着规范程序和标准，代评包过是骗局要小心。

河南的王先生在某网站看到职称代办信息后，付了1万多元购买中级经济师职称评审服务。“客服说考试、发表论文、申请专利等一价全包，证书在当地人社局可查。最后又说办不了，还不肯退费。”王先生说。

人社部门表示，谎称有“内部渠道”、承诺“全程代办”，最终拒不退还高额收费，是典型的欺诈行为。有些机构还制作虚假职称证书和虚假查询网站，通过虚假信息“挂网”实施欺诈。

多地人社部门声明，从未与任何第三方代理机构或个人合作，或委托其开展任何形式的代办、咨询职称评审等活动。申报职称，应按要求提交相关材料并按程序规范评审。

人力资源社会保障部办公厅曾印发通知，要求大中小学教师资格、工程、艺术等实践性强的职称系列不将论文作为职称评审的主要评价指标。技术推广、高质量专利、智库成果、文艺作品、教案、病例等业绩成果均可作为代表性成果参加职称评审。

专家表示，尽管职称评审要求减少学历、奖项等限制性条件，合理设置论文和科研成果要求，但这不等于“不需提供业绩贡献直评”，也不等于“无需通过资格考试即可办证”。

## 材料造假、暗箱操作？严查！

记者在网上传闻相关信息发现，不仅有中介公司提供“一条龙”代评服务，还能看到诸多有偿代发论文、购买学术成果等广告及付费链接。

在知名购物网站“某宝网”上搜索“论文”二字，立即会出现大量“职称论文”“投稿评职称”等链接，其中相当一部分付款人数为“5000+”。从购买评价看，这些店铺售卖的均为论文代写代发服务，并按照参评职称等级、期刊类型、发表时限收取不等费用。

那么，买来的论文有风险吗？

记者了解到，相关部门曾多次下发通知，严厉打击职称评审工作中的论文代写代发、虚假刊发等违规行为。按照规定，对于抄袭、剽窃、不当署名等学术不端行为，撤销取得的职称，并记入职称申报评审诚信档案库。

今年7月人力资源社会保障部印发的《职称评审监管暂行办法》再次明确，申报人对本人申报材料真实性进行诚信承诺，承诺不实、弄虚作假的3年内不得申报评审职称，情节严重涉嫌犯罪的，移送有关机关依法处理。

此外，办法还将行业协会、学会等社会化评审机构列入监管对象，并将可能涉及的垄断申报渠道、操控评审结果、高额收费、与评审专家及工作人员勾结谋利等行为作为监管重点。

人社部门提示，职称是对专业技术人员职业道德、专业能力、技术水平等的评价，参评人应依法依规，不要冒险走捷径，最后可能得不偿失。

## 自由职业者能参评？可以！

目前我国共有27个职称系列，涉及约8000万专业技术人员。正规的职称申报渠道是什么？一般情况下，由用人单位对申请人业绩情况进行审核、公示、推荐申报，按规定程序逐级报送相应评审机构。

近年来，为激励各类人才创新，我国职称评审范围不断扩大，实现了向非公领域和高层次人才延伸。民营企业人才参加职称评审不再有障碍，高层次人才也打破了学历、身份等条件限制，有了参加职称评审的通道。

自由职业者能参评吗？答案是肯定的。符合条件的自由职业者也可根据属地原则，申报参加当地人社部门组织的职称评审。

例如“关于开展2024年度北京市职称评价工作的通知”明确，近1年在北京地区舞台影视、美术、动漫游戏、文学创作、工艺美术等专业领域工作、符合条件的自由职业者，经正规行业协会推荐即可参加职称评价。

（转自《新华每日电讯》）

## 别让孩子们只靠“小马卡”社交

每人都有属于每代人的童年游戏。“70后”的滚铁环，“80后”的丢沙包，“90后”的跳皮筋，构筑了多少童年最欢乐的记忆。对青少年而言，做游戏是最好的社交方式之一。在一个安全、自由的社交空间里，他们可以尽情地奔跑、嬉戏，培养社交技能，释放心中压力。然而，如今孩子们的社交空间却越来越窄，变得“安静”而令人困惑——一张张被小心装进书包的“小马宝莉卡”，成了学生们的新“社交货币”。

当“小马卡”已是“班里最流行的游戏”，一些老师和家长还在疑问：什么是“小马卡”？这种扑克牌大小的卡牌被分为不同卡位，玩法类似于抽盲盒，越稀缺的卡牌被抽到的概率越低。因为人为制造的这点“稀缺性”，孩子

