



智能客服答非所问 人工客服要排队

“AI客服快把人逼疯了”

● 当下,越来越多的商家开始采用AI客服,利用智能语音等技术服务用户,一定程度实现了服务的标准、便捷,节约了人力成本。而与此同时,不少用户发现,一些智能客服不智能,识别不了问题尤其是个性化问题,一些商家用上AI客服就没了人工客服,AI客服反而成了解决问题的“拦路虎”

● 各行各业使用AI客服背后,是人工客服的大量缺失。在某电商平台的投诉平台上,关于“找不到人工客服”的问题投诉有将近2万条。不少网友投诉称,无论是输入人工客服、人工服务还是转人工,永远只有一句话:亲,请详细描述您的问题

● 若AI客服无法有效解决问题,导致消费者权益受损,如不能及时处理退货、退款等问题时,则可能涉及侵犯消费者权益。业内人士认为,有关部门应针对企业客服AI化现象,通过制定相关管理规范标准,加强对AI客服的监管,避免企业利用AI客服逃避责任和义务



□ 本报记者 赵丽
□ 本报实习生 万鹏

“我想在朋友生日当天再送货,可以帮助联系快递员吗?”
“不好意思,不确定您要表达的意思。”
“可以帮我备注‘两天后再配送’吗?”
“亲,这个问题难道倒我?”
“我需要人工客服。”
“人工客服忙,智能客服为您服务,请问有什么可以帮您?”

……
以上对话发生在北京市民邹女士和电商平台某店铺AI客服之间。在与AI客服反复对话无果后,邹女士试图通过官方电话联系快递员,让其按自己希望的时间送货。可她没想到的是,快递电话也是AI客服回,费了一番劲儿也没能解决她的问题。

“AI客服快把人逼疯了,没法沟通,怎么都说不明白。”邹女士无奈道。
从快递公司到网购平台,从银行金融到旅游出行,当下,越来越多的商家开始采用AI客服,利用智能语音等技术服务用户,一定程度上实现了服务的标准、便捷,节约了人力成本。而与此同时,不少用户发现,一些智能客服不智能,识别不了问题尤其是个性化问题,一些商家用上AI客服就没了人工客服,AI客服反而成了解决问题的“拦路虎”。

此外,AI客服骚扰等问题也让消费者苦不堪言。

自动回复答非所问 智能客服不够智能

今年“双十一”期间,广东市民赵某(化名)在某电商平台的一家女装店购买了一件大衣,收货后发现这件大衣不合心意想退货,但相关页面找不到退货包运费的服务,于是便点进店铺客服对话框求助。

没想到,店铺AI客服的回复完全是答非所问:“亲,明白您急切的心情,还请您消消气,耐心等待一下吧”“我们都是尽自己所能为亲亲们解决问题的呢”“您是我们的优质客户,我们肯定会维护您的权益的”……

“我只是想问一下退货包运费服务在哪里,怎么找不到了?”赵某说,AI客服的回复逻辑混乱,一句有用的都没有,又找不到人工客服,“真的要被他们气死”。

据了解,AI客服以各类人工智能技术为基础,通过AI进行服务,服务渠道多元化且可以实现各渠道的数据互通,24小时全天候响应。随着人工智能技术的发展,很多企业为节约成本,提升效率开始采用机器人来代替人工客服,AI客服应运而生。《2023年中国智能客服市场报告》显示,2022年中国智能客服市场规模已达66.8亿元,预计到2027年,市场规模有望增长至181.3亿元。

北京市民李燕(化名)告诉记者,她前段时间在电商平台高价购买了一台洗衣机,到货后询问客服“哪里倒洗衣液”?AI客服瞬间回复“滚筒洗衣机投放盒分为不带智能投放和带智能投放”,李燕又问自己购买的型号“有没有智能投放功能”?AI客服回复“智能投放依据衣物重量匹配需要添加的洗涤剂”。

“这都哪跟哪呀?一个简单的提问,答复的内容莫名其妙。”李燕吐槽道。
记者进入多个电商平台的15家品牌旗舰店,就产品问题咨询客服时却发现,有13家店铺都是直接由AI客服进行答复。如果就一些常规问题进行询问,如产品质量、发货时间、商品库存等,AI客服大多可以立即作出准确的答复;但如果询问一些较为个性化的问题,AI客服往往答非所问,而此时只有个别店铺会自动转为人工服务。

如在与某羽绒服品牌旗舰店沟通时,AI客服对一些特定关键词作出了准确回答,比如“尺码”“发货时间”“充绒量”,但当记者询问“充绒量和含绒量的区别”“面料属于哪类国家标准”等细节问题时,AI客服的答复文不对题。

除在对话框“被动”回复消费者咨询外,不少AI客服的“主动出击”让人不堪其扰。电话响了,陌生号码,因担心是快递或其他重要信息,北京市民孙女士连忙接听,对面立即传来抑扬顿挫的声音:“您好,这里是××旗舰店,这次来电是想告诉您……”孙女士愤愤挂断电话:“AI客服的骚扰电话又来了!”

“AI骚扰电话比骚扰短信还多,短信可以视而不见,电话总得接起来呀”“有时正在忙,突然来个电话,接起来发现是个AI”“听着像真人的声音,但电话里完全无法正常交流,就是骚扰电话”……社交平台上,有类似感受的网友纷纷“控诉”。

谈到智能客服不智能的问题,在北京从事AI工程师工作的马先生认为,企业采用的大语言模型的算力各不相同,对于AI进行文档喂养的选择也各不相同,正是这些原因导致AI识别能力参差不齐。AI技术不充分,数据分散且知识库完善度不高等问题是智能客服“不够智能”的根本症结。

人工客服大量缺失 增加用户沟通成本

记者在某第三方投诉平台上看到,大量消费者都在反映AI客服的问题,比如“客服都是AI,根本不解决问题”“智能客服不智能,没有人工处理的渠道,问题解决不了”“每天挨着号码骚扰,全都是AI客服”等。

各行各业使用AI客服背后,是人工客服的大量缺失——用户遇到问题,想主动寻求客服帮助,无论通过在线客服还是打电话,AI客服“挡”在前面。在沟通过程中,AI客服要么列出一连串无用的回答,要么慢条斯理开启语音播报,犹如“鸡同鸭讲”,让不少消费者苦不堪言。

北京市民刘帅(化名)说,他在某社交平台上有问题想咨询客服,先是对话在线客服,发送问题后AI客服回复了14条内容,“有关于会

员、账号异常、抽奖等各种相关内容回答,但没一条能解决我的问题,而人工客服完全联系不上”。

刘帅无奈又打客服电话,还是AI客服接听,同样的14条内容语音播报来回“套娃”。他提出“转人工客服”,却被告知“当前座席繁忙,可以在线上预约人工客服回访时间”。“我一看人工预约回访都排到第二天下午了,最后只能放弃咨询”刘帅说,来回浪费了半天时间也没能解决问题。

天津市民李女士因为快递停在外地一周没有派送,便咨询该快递服务热线,全程均是AI客服对接。她说明来意,AI客服让她输入快递单号,然后称“快递正在派送中”,反复几次都是如此。“AI客服根本解决不了我的问题,但官方热线没有人工服务的选项,我只能不断重复强调我要人工服务,重复了几十遍才转到人工服务”。

类似的经历天津市民张先生也遇到过。前不久,他因银行业务找客服,不满意AI客服的答复,他提出转人工服务,结果得到的答复是:“当前客服繁忙,已进入咨询队列,当前排在第70位……”

“只是想找人服务解决一下问题,怎么就这么难?”张先生感叹道。
在某电商的投诉平台上,关于“找不到人工客服”的问题投诉有将近2万条。不少网友投诉称,无论是输入人工客服、人工服务还是转人工,永远只有一句话:亲,请详细描述您的问题。

还有网友称自己拨打了市面上45家包括通信服务商、电商平台、物流公司等客服电话,统计的用时显示:转接到人工客服平均需要94秒,最长的一次等待长达380秒。

近日,记者拨打了市面上21家包括电商平台、通信服务商、物流公司的客服电话,有8家无法转接人工客服,其余转接到人工客服平均需要69秒,最长的一次等待时间长达316秒。

中国法学会消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江认为,企业不能只考虑自己的成本和效率,而不顾消费者的时间,消费者找客服的时候,一般都是遇到了问题,要解决问题,但有的企业根本没有设置人工客服,用智能客服当“挡箭牌”,完全形同虚设,起不到解决问题的作用。“虽然很难界定具体会给消费者造成多少损失,但起码会带来不好的消费体验。对经营者来说,减轻自己的经营成本有时就是增加了消费者的沟通成本。”

规范标准强化监管 防止企业逃避责任

江苏省消保委发布的《数字化背景下客户服务便利度调查报告》显示,71.2%的消费者表示,智能机器人“答非所问”“回答问题不智能”;23.6%的消费者表示,无法找到人工客服,或人工客服存在“踢皮球”等现象。
公开数据显示,在2022年我国用户认为智能客服存在缺点调查中,51.4%消费者表示除固定话术外,不能解决个性化问题,47.9%消费者表示不能准确理解提出的问题,答非所问,34.2%消费者表示问题解答效率低。

就职于上海某信息技术的IT技术人员称,其实许多企业选择使用AI客服,都是基于当前管理需要或者想要优化服务。相比人工客服,AI客服所需成本更低,可以24小时在线,且响应速度更快,基本能够回答消费者的大多数问题。

当谈及如此大规模使用AI客服的原因时,不少电商都表示,他们也是形势所迫。在某电商平台经营一家日用品店的王平告诉记者,使用AI客服的初衷“单纯为了节省人力成本”,最初AI客服和人工客服的使用比例基本是1:1,“但随着消费者购买频率和平台促销活动频率的提升,订单量大幅增长,‘双十一’当天平均每分钟都有客户咨询和下单,换成人工客服来处理不太现实。基于这个现状,很多电商不得不大规模使用AI客服”。

一位在电商平台做客服的业内人士告诉记者:“大家其实都知道AI服务不太好用,但电商平台有3分钟回复率的要求,而且会列入考核标准中。无奈之下电商大量使用AI客服,同时人工客服进行协作。当AI客服回答得不正确的时候,人工客服会介入,撤回该回复。但有些公司设置了‘质检组’,如果撤回次数较多的话可能会识别为客户存在不当言论。”

企业出于人工成本的考量引入AI客服无可厚非,但大量使用AI客服导致人工客服难寻,是否侵犯了消费者的合法权益?
上海某律师事务所律师何子安说,AI客服的大量使用确实可能阻碍消费者直接联系人工客服,但这本身并不直接构成对消费者权益的侵犯。若AI客服无法有效解决问题,导致消费者权益受损,如不能及时处理退货、退款等问题时,则可能涉及侵犯消费者权益。在这种情形下,消费者可以向消费者协会投诉,或根据具体情况向有关监管机构举报。

“商家以AI客服致消费者宣传商品促销等信息,涉嫌侵害公民个人信息。若接收到电话包含个人信息或其来电途径未经用户明确同意,则可能违反了数据保护和隐私权保护的相关法律。”何子安说。

湖南江荣律师事务所律师厉大桥提到,AI作为一个程序,它本身并不具备承担相关法律责任的能力,“只能说AI背后的主体可能侵权”。企业拥抱人工智能技术不能一劳永逸,不能只考虑成本和效率,忽略消费者的实际需求和感受。

“AI客服也不会不能完全取代人工客服。在历大桥看来,AI客服还是一个没有完全成熟的商业板块,企业应该在考虑商业信誉和服务质量的基础上,合理分配AI客服和人工客服的占比。对于一些常规性咨询问题,可以通过智能回复;而对于一些消费者投诉等亟须解决的问题,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渠道解决。”

同时,也有业内人士认为,有关部门应针对企业客服AI化现象,通过制定相关管理规范标准,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。

漫画/高岳

□ 本报记者 赵红旗

见路边一辆电动自行车没有上锁,张某头脑一热,骑上就跑。他没想到,一丝贪念竟然改变了他人的人生轨迹。

被盗的电动自行车被公安机关追回后,经评估,价值2200元,张某因涉嫌盗窃罪被追究刑事责任,并处罚金4000元。之后,他因无法出具“无犯罪记录证明”,求职屡屡被拒。2022年12月,他来到河南省平顶山市卫东区人民检察院咨询:“我的犯罪记录就不能消除吗?”

这个问题让正在接访的卫东区检察院检察长吴京伟陷入了深思。

经对近年来所办的轻微刑事案件进行分析研判,并征求公安、法院的意见,今年年初,卫东区检察院出台了《关于开展轻微刑事案件当事人和解工作的实施办法(试行)》(以下简称《办法》)。截至目前,适用该办法共办理轻微刑事案件59件59人,均实现了案结事了人和的效果。

把脉问诊化解双方矛盾

“近年来,卫东区检察院受理的轻微刑事案件明显增加,其中,盗窃、故意伤害类案件频发发生,盗窃的物品主要为电动自行车、手机等,案值并不大,故意伤害案大都因邻里纠纷、感情纠葛、言语刺激等琐事引发,面对犯罪结构发生的深刻变化,我们要主动调整工作理念、思路、方式。”谈起《办法》的出台背景,吴京伟说,这类案件犯罪情节轻微、危害不大,检察机关不仅要依法惩治犯罪,更要在预防、化解矛盾纠纷上下功夫,坚持和发展新时代“枫桥经验”,从源头上减少犯罪,最大程度减少对抗,做到情理法相统一。

赵某在为单位运送精密仪器的路上,前方骑电动自行车的贾某手机掉落,贾某为捡拾手机,将电动自行车直接横在了赵某的车前。为避免撞到贾某,赵某只好紧急刹车。他停车查看车上装载的精密仪器,发现因急刹车,价值数十万元的精密仪器出现了不同程度的损伤。

“你要赔偿我的损失!”“急刹车是你造成的,跟我有什么关系?”赵某与贾某争吵起来。赵某一气之下,捡起贾某的手机扔到了自己的驾驶室,上车准备离开。这时,贾某死死拽住车门,不让赵某走。赵某下车后,用力将贾某推开,导致其摔倒造成手臂骨折,经鉴定为轻伤。

案发后,赵某冷静下来,感到非常后悔,便托人向贾某道歉,并表示愿意赔偿,但贾某要求赵某赔偿数十万元,否则就要求追究其刑事责任。之后,因赵某不接受贾某提出的赔偿数额,贾某多次要求公安机关刑事拘留赵某。案件进入审查逮捕环节后,承办检察官李伟认为,此案事出有因,双方达成和解的原因是双方在赔偿数额上分歧太大。

卫东区检察院副检察长张耀带领李伟和第一检察部主任张铮分别对赵某、贾某进行登门走访,经实地走访发现,赵某家境十分困难,年近的母亲在农村老家住院,两个孩子正在上小学,其妻因赔偿问题,与赵某发生激烈冲突,正在闹离婚,而单位也在要求其赔偿仪器损失。赵某颇为绝望地说:“我没有那么多钱赔偿贾某,看来要被判刑了。”

检察官在对贾某走访时发现,其妻没有工作,全家人住在不足50平方米的经济适用房里,其受伤后,原本困难的大家庭更是雪上加霜。

“我们通过员额检察官联席会对此案讨论后认为,若处理不当,贾某得不到应有的赔偿,而赵某也面临妻离子散的困境。”李伟介绍说,“综合全案情况,我们对赵某夫妇进行了释法说理,让其力所能及地向公安机关缴纳赔偿保证金,然后将强制措施变更为取保候审。我们又到赵某的单位,将相关情况进行了通报,征得了单位的理解和谅解。然后,我们又与贾某进行谈心,让其换位思考,将明显过高的赔偿数额降到合理的范围。为了改善贾某的生活现状,我们向有关部门进行反映,对其进行救济。最终,双方达成和解,案结事了。”

“轻微刑事案件往往是发生在群众身边的‘小案’,不能一味强调打击惩治犯罪的传统追诉观念,而是既要有司法的处理,还要找准和解的切入点,主动通过化解社会矛盾,修复社会关系。”张耀说。

释法说理回应社会关切

老人杨某和潘某退休前在同一个单位工作,又住在同一个家属院,两人闲来无事下棋时,发生口角,杨某用随身携带的马扎把潘某砸成轻伤。之后,杨某不满潘某提出的赔偿数额,两人之间的矛盾愈演愈烈。

“如何依法处理好此案,化解双方的矛盾,让周围的群众相信法律、相信检察机关,考验的不仅是检察人员的职业水平,更是检察智慧。”张铮介绍说,办案团队对二人进行了心理模型搭建,详细分析二人的性格特征,找出可以打开二人心理的突破口。随后,检察官叫上二人之前的同事多次到二人家中进行座谈,和他们成了能说心里话的朋友,又借助街道社区干部、工会干部熟悉社情民意的优势,积极促成当事人谅解和解。

杨某向潘某赔礼道歉后,双方就赔偿问题达成和解协议,卫东区检察院拟对杨某某作出不起诉决定,并决定在社区召开听证会,广泛听取社会各界的意见。在听证会上,检察官结合案发起因、构罪理由、不起诉理由和法律依据,案件对双方当事人造成的影响等方面进行以案释法,杨某表示认罪认罚,现场听证员一致同意对杨某某作出不起诉决定。

此案对杨某造成了极大触动,他经常现身说法,告诫身边的退休人员:“我们老了,要为年轻人当好表率,主动处理好邻里同事关系,更要带头遵纪守法。”
不起诉决定作出后,承办检察官对杨某开展跟踪回访,除通过电话询问、实地走访向其本人了解近期思想动态外,还向社区干部了解其在社区的情况,并根据了解到的相关情况,及时开展“送法进社区”活动,就邻里之间容易发生的轻微刑事案件进行释法说理,增强群众的法治意识。

“办理一案教育一片,是办好轻微刑事案件的效果所在。我们以所办的轻微刑事案件为载体,创新‘以案普法进N’的普法模式,先后开展了‘以案普法进校园’‘以案普法进市场’‘以案普法进工厂’‘以案普法进社区’等活动,以检察担当回应人民群众的司法诉求,有效增强群众对检察工作的感受度,厚植检察工作的群众基础。”吴京伟说。

办理案件做好溯源工作

记者注意到,在司法实践中,卫东区检察院在当宽则宽,落实认罪认罚从宽制度的同时,该严则严,准确把握宽与严的辩证关系,高质效办好每一件案件。

“轻微刑事案件大都犯罪情节轻微、危害不大,我们综合考虑是否有初犯、从犯、自首、和解等情节,以及是否系亲友、邻里、同学、同事等纠纷引发的案件,具体情况具体分析,积极适用认罪认罚从宽制度,用好不批准逮捕、不起诉裁量权,并且在办案中注重释法说理,化解社会矛盾,用好公开听证,向当事人、社会公众说透法理,说明事理,说通情理。”吴京伟说,与此同时,充分考虑具体案件的危害程度和情节轻重,做到“宽严有据、宽严有度、宽严相济”,对于社会危害性大、社会影响恶劣的案件以及有从重处罚情节的依法从严处理。

卫东区检察院积极探索轻微刑事案件和解的做法,引起了平顶山市人民检察院检察长王林海的关注。他实地调研后,要求全市检察机关借鉴推广。
王林海说:“轻微刑事案件的处理要坚持治罪与治理并重,既要抓末端、治已病,又要抓前端、治未病。对办理的轻微刑事案件,要做好溯源工作,探究其发生的原因及背景,找出矛盾的症结所在,积极化解矛盾纠纷,修复被破坏的社会关系。同时,坚持标本兼治,不断强化犯罪预防意识,更大程度地减少违法犯罪发生。”

“长期关注轻罪治理体系建设的中央民族大学法学院副教授李梁认为,面对检察高质量发展与检察工作现代化的新命题,检察机关开展轻罪治理工作需从理念变革出发,积极发挥检察职能在轻罪治理中的作用,以更有力的检察实践推动司法变革、治理创新。

“在刑事司法实践中,轻刑化趋势越来越凸显,有必要在司法实践基础上,加强轻罪治理理论研究,进而在刑事立法层面对于犯罪进行更加精细化的分类,建立层级分明、阶梯连续、轻重有别的刑罚体系以及繁简分流、轻重分离、快慢分道的诉讼程序,以更好实现对不同程度社会危害性犯罪行为的差别化处理。同时,要综合运用刑事、民事、行政等手段,并借助社会力量推动齐抓共管共治,更好实现矛盾化解、社会关系修复。”李梁说。