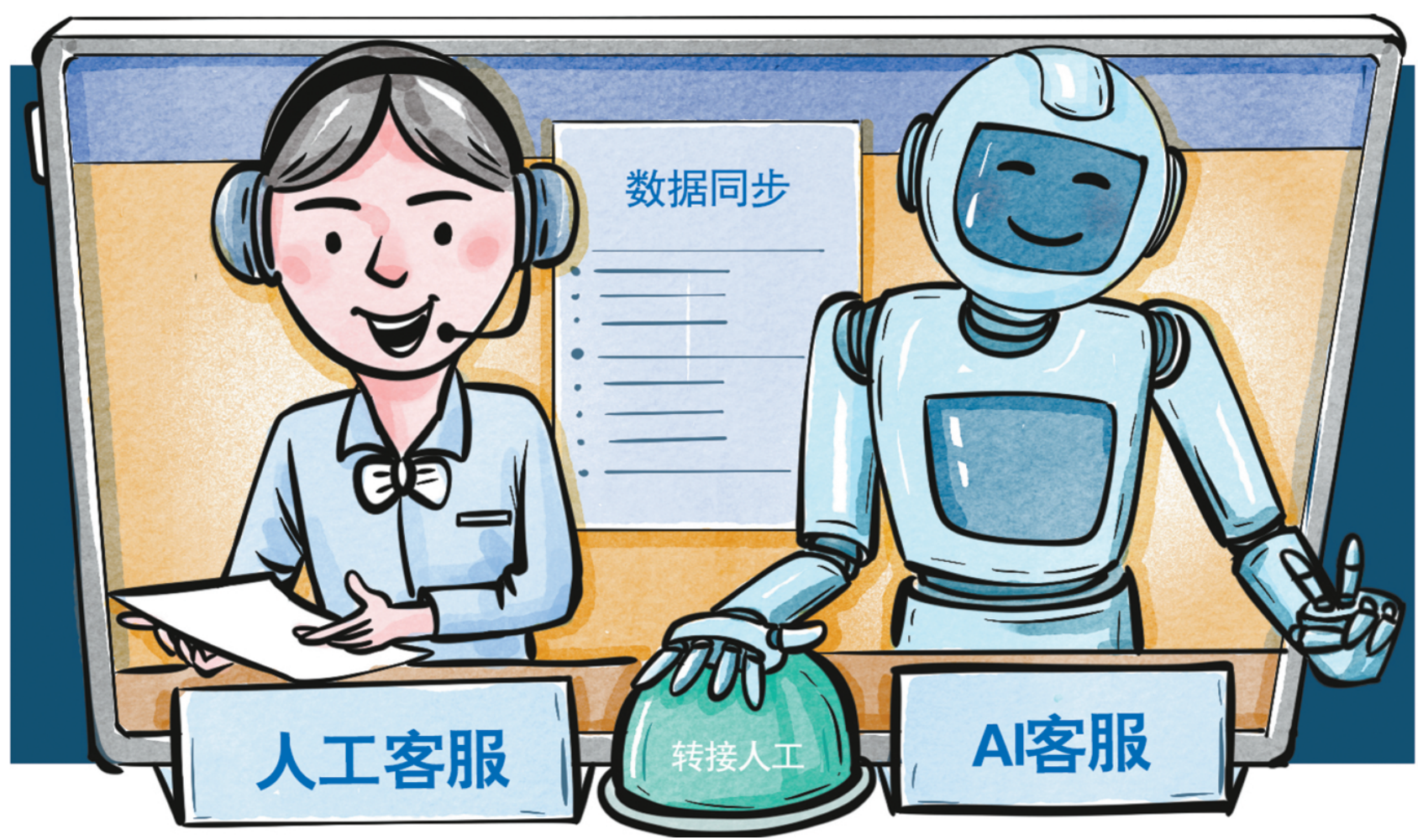




《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》实施

AI与人工客服流转规则有“标”可依



□ 本报记者 张守坤

“共享单车还不了,找AI客服就是系统繁忙,然后让一直等待”“商家态度敷衍,需要官方客服介入处理问题,但只有AI客服和我对接,并且只会发来回重复的话”“AI客服承诺送无门槛优惠券,到期并未发放,平台官方客服表示AI客服回复不作数”……

近年来,随着数字服务场景的快速拓展,AI客服(人工智能客服)已广泛覆盖通信运营、金融服务、电子商务、公共服务等诸多领域,在提升服务响应效率、降低企业运营成本方面发挥了积极作用。与此同时,AI客服答非所问、人工服务入口隐蔽、人机转接信息断层、用户被迫反复重复诉求等问题也成为服务类投诉中的痛点。

如今,这类情况有望得到改善。2026年9月1日,由国家市场监督管理总局(国家标准化管理委员会)发布,我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的推荐性国家标准《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》(以下简称《要求》)实施,其中明确“分工要科学,简单的问题交给AI,复杂的纠纷要及时地流转到人工”。

《要求》将给企业和用户带来哪些要求和改变?如何才能确保其落地见效?《法治日报》记者对此展开了采访。

划定清晰服务边界

2026年8月5日,中国消费者协会发布了2026年上半年全国消协组织受理投诉情况分析。其中提到,一段时间以来,涉及AI客服或通用型AI的投诉有所增多,消费者反映的问题主要集中在AI客服不承诺、人工客服接入困难、生成内容失准等方面。

具体而言,一是AI客服转人工机制不畅,部分平台通过循环应答、多层跳转等方式延缓或阻碍消费者进入人工服务流程,对于退货退款、责任认定等复杂问题无法及时处理,增加消费者维权成本。二是AI客服作出费用构成、优惠活动、售后政策等明确承诺,消费者据此作出交易决定后,经营者又以“AI回答不代表公司立场”“算法生成内容

不具备法律效力”等为由拒绝履行,引发履约争议。三是通用型人工智能生成内容存在事实错误或规则理解偏差,在机票退改、法律维权、金融服务等消费场景中容易误导消费者作出错误决策,造成财产损失。

记者以“AI客服”为关键词检索某第三方消费者服务平台发现,相关投诉有4800余条。“如何绕开没完没了的AI客服转人工”“找客服投诉结果AI客服车轱辘话来回说”……社交平台上,相关帖文大量存在,引发网友共鸣。本该提升服务效率,优化消费体验的智能技术,却经常成为咨询、维权的“拦路虎”。

在这种情况下,《要求》的实施有何意义?

参与《要求》起草工作的才智智慧治理研究院院长吴岩松认为,《要求》的出台,填补了我国在人机协同客服领域国家标准的空白。当前,顾客联络服务正处于从传统人工模式和AI智能模式向“人工+智能”协同模式加速转型的关键期,但不少企业为了单纯节省人力成本,过度使用AI客服,导致转人工难、答非所问,服务质量参差不齐等突出问题。《要求》的实施,首先有望破解消费者反映最强烈的“转人工难”痛点。针对智能客服“答非所问”“循环回复”却无法转接人工,以及人工入口层层隐藏等行业顽疾,《要求》划定了清晰的服务边界与流转规则。其次,有助于推动行业从盲目追求AI替代人,转向构建人机高效协同的管理机制。在提升效率的同时,保障服务温度,切实维护消费者权益,支撑数字服务经济高质量发展。

创新举措意义重大

吴岩松特别提到,《要求》中有四项措施具有重要的创新性和实践意义:

一是客户服务入口的清晰化与透明化。《要求》明确提出,以清晰、醒目、明确的方式提供客户服务入口,例如在网站首页顶部用大字标注“客户服务”,确保用户能够便捷地找到服务通道,避免客服入口被层层隐藏。这一规定将促使企业能够提供清晰、便捷的人工服务窗口,切实保障消费者获取服务的

权利。对消费者而言,寻找人工客服不再需要“大海捞针”,尤其是针对老年人、未成年人等群体,服务可及性将大幅提升。

二是任务分配的差异化与精准化。《要求》对智能客服和人工客服的处理场景进行了明确划分:智能客服优先处理高频、标准化的简单问题;人工客服则承担复杂问题、个性化需求、涉及人身财产安全、用户明确要求转人工等场景。这一科学分工机制将推动企业建立按问题复杂度动态分配的系统能力,优化人力资源配置;对消费者而言,意味着简单问题能快速自助解决,复杂或紧急问题能及时获得人工有效应对,服务效率与满意度将显著提升。

三是切换过程的数据同步与禁止重复要求。《要求》规定,在人工与智能服务相互切换时,系统必须完整传递客户身份信息、历史交互记录,问题描述等关键数据,确保服务连续性,且切换完成后不得要求客户重复已提供的信息或已陈述的问题。这一要求将倒逼企业打通内部数据壁垒,实现信息实时同步;对消费者而言,切换过程中不再需要“复读机式”重复描述问题,体验更加连贯顺畅,服务衔接更加自然。

四是转人工服务的便捷化与人性化。《要求》提出,智能客服必须设置人工服务入口,支持关键词触发、菜单选择、按键选择、语音指令等多种切换方式。同时,当智能客服交互失败达到设定阈值,感知到客户负面情绪或遇到涉及信息安全、人身安全等紧急情况时,系统应自动转接人工。

受访专家指出,《要求》实为推荐性国家标准,虽然不具备法律意义上的强制性处罚依据,但它将作为行业重要的判断标准与评判标尺,也是消费者维权的有力依据。

吴岩松解释说,市场监管部门可在适用消费者权益保护法等法律法规查处侵害消费者权益案件时,将《要求》作为认定企业服务存在瑕疵的重要参考,从而进行约谈、督促整改或调解处理。消协也可据此进行调解,司法实践中法院也可将其作为判断行业通行做法的参考依据。此外,《要求》可被行业主管部门采纳为服务质量评价依据,或纳入行业组织的服务评级指标,不达

标企业可能面临声誉损失和客户流失的市场压力,这构成了企业主动遵循《要求》的市场驱动力。

协同发力助推落地

如何推动《要求》落地?受访专家认为,需要监管部门、企业与消费者三方协同发力。

吴岩松建议,从监管层面,可将《要求》作为服务质量评价、消费纠纷调解的重要参照依据,开展宣传活动,引导企业客服向规范化、标准化、数字化升级。从企业层面,应将国标要求内化为服务升级和提升服务品牌的契机。企业应摒弃将AI客服简单视为“成本节省工具”的短视思维,主动对照《要求》优化系统架构和管理机制。要确保转人工入口清晰,数据接口畅通,权责界定清晰,并将AI应答纳入企业承诺范围,真正把AI作为提升服务响应效率、满意度的辅助工具,提升客户体验和企业品牌形象,增加企业竞争力。

在《法治日报》律师专家库成员、北京市康达律师事务所高级合伙人苟博程看来,相关部门可以出台细则与评估体系,将推荐性标准转化为行业合规检查的量化指标,定期开展客服质量抽查与评估。同时,建立典型案例库,针对“AI虚假承诺”“恶意拦截人工”等典型侵权行为发布指导性案例,明确司法裁判与行政处罚的边界。

苟博程还提到,企业要建立AI“上岗”与测试机制,AI客服上线前必须经过充分的业务规则训练和沙盒测试(计算机安全领域中的一种技术手段,用来安全验证功能、漏洞),确保其回答符合企业真实政策,不越权承诺。还要完善内部合规自查,重点排查人工入口清晰度、紧急场景识别能力及人机切换时的信息同步完整性,将“体验指标”纳入客服部门的KPI考核,而非仅考核“AI拦截率”。

“消费者遭遇转人工受阻或企业以AI回复搪塞等情况时,可明确提出标准要求并保留好截图、录音等证据,通过12315热线投诉等渠道理性维权,用标准化意识倒逼企业服务质量提升。”吴岩松说。

漫画/高岳

超员载客非法营运等违法行为高发多发

嘉兴以全链条闭环治理筑牢道路安全防线

2026年7月3日20时38分,常嘉高速嘉兴段上演惊险一幕:一辆7座面包车因故障骤停在高速第二行车道,15名乘客滞留车流中央,两名乘客贸然下车徒手推车,后方重型货车接连紧急避让,刺耳刹车声此起彼伏,一场重大事故险些发生。

浙江嘉兴巡邏交警迅速到场,布设安全防护区域,紧急疏散所有乘客至安全地带,及时化解重大险情。经查,驾驶人周某无营运资质,私自跨省揽客,车辆核载7人实载15人,超员率达114%,属于严重超员、非法营运高危违法。最终,周某因危险驾驶罪被嘉兴市秀州区人民法院判处拘役1个月15日,并处罚金3000元,追缴违法所得1000元。

这起案例是嘉兴全域整治超员载客等违法行为,筑牢道路安全防线的生动缩影。

入夏以来,务工通勤、暑期儿童跨区域迁徙客流叠加,6座至9座小型客车隐蔽超员、夜间非法营运、疲劳驾驶等违法行为高发多发。对此,嘉兴公安交警部门摒弃重查处、轻源头的传统治理模式,依托典型案件精准破题,构建“源头清零、科技赋能、联动快办、全民共治”全链条闭环治理体系,全方位压降道路安全风险,全力守护群众出行平安。

聚焦风险源头排查

在嘉兴,洪合毛衫、濮院纺织等特色产业集群,海量外来务工人员通勤、跨区域往返需求旺盛。实践中,部分务工人员贪图低价便利,偏爱选择无资质私人面包车出行,由此催生了私下揽客、非法营运、车辆改装超员的灰色产业链。工业园区、城乡接合部、乡镇劳务市场成为违法高发核心区域。

为从根源上遏制违法行为,嘉兴公安联动乡镇、交通、教育、应急等多部门组建联合整治专班,推动治理关口前移,聚焦问题车辆、违规驾驶人,集中客源三大风险点,开展全方位源头治理,压缩非法营运生存空间。

一线民警下沉村居、园区、劳务市场,落实“五查一教一消”闭环管控举措,对6座至9座重点小型客车开展拉网式排查,逐一核查车辆年检、保险状态、使用用途、座位结构及驾驶人资质。对擅自改装座位、拆除安全设施的车辆现场督促复原,对逾期未检、保险脱保、违法未清零的车辆约谈车主,限期整改,坚决杜绝“带病车”上路营运。

截至目前,全市累计摸排重点车辆2800余辆,整改非法改装车辆9辆,从源头筑牢安全防线。

针对火车站、城郊出入口,务工人员聚集地等揽客高频点位,公安交警部门联合交通运输执法力量常态化蹲点巡查,严厉打击组团揽客、私下拼车等违法行为。聚焦暑期学生出行安全,摸排校外接送车辆底数,建立动态台账,严查无资质“黑校车”超员载客。同时,民警深入厂区、村居宣讲普法,拆解低价拼车的安全隐患与理赔漏洞,破除群众“短途无忧、省钱省事”的侥幸心理,引导群众选择正规客运出行,从需求端瓦解非法营运市场。

此外,嘉兴深化高速路网“守口固防”工程,专项培训收费站工作人员,提升可疑车辆甄别预警能力,依托关口前置筛查阻断违法上路路径。2026年以来,已通过前置预置查处违法行为11起,筑牢高速出行第一道屏障。

科技赋能精准查缉

小型客车超员、非法营运隐蔽性、流动性极强,违法人员多选择夜间行驶、服务区偷偷上下客、跨区域流动作案,传统人工巡查难以精准管控。针对这一治理难点,嘉兴公安交警部门启动“荧光砺剑”夏季专项行动,依托智慧交管大数据平台,搭建“智慧研判+定点卡+流动巡查+夜间突击”立体化执法模式,让隐蔽违法无处遁形。

交管大数据系统实时抓取高速、国道省、城乡主干道通行数据,智能筛查车辆高频跨省往返、凌晨异常通行、载客人数超标等风险线索,自动生成重点管控清单并实时推送路面警力,实现“数据预警、定点布控、现场核查、闭环清零”全流程智慧管控,补齐被动巡查的治理短板。

嘉兴在常嘉高速、沪昆高速、申嘉湖高速等省际要道科学布设卡点,重点加大深夜、凌晨管控薄弱时段警力投入,紧盯高速出入口、服务区等关键环节,常态化开展突击清查,精准打击夜间超员、非法营运、疲劳驾驶等高危违法行为,补齐夜间出行安全短板。

“多部门无缝衔接,闭环处置,大幅提升办案效率和震慑力度。”嘉兴市公安局交通管理支队秩序管理大队大队长沈益龙介绍,针对超员非法营运易引发群死群伤事故的严峻风险,嘉兴打通行刑衔接壁垒,在全省率先将超员类危险驾驶案件纳入刑拘直诉范围(刑拘直诉机制,是公检法三机关在法定刑事拘留期限内,快速完成侦查、起诉、审判全流程的办案机制),固化“双向移送、联合侦办、快侦快诉、快审快判”协作机制,实现高危违法行为从严从快惩戒。

“7·3”超员非法营运案中,交警部门1日内完成营运违法认定,交警部门2日内刑事立案,法院7日内完成一审判决,全程高效流转,实现了“查处一案、震慑一片”的治理效果。

夏季整治以来,全市累计查处客车超员案件547起,非法营运案件18起,以零容忍高压态势遏制违法行为反弹。

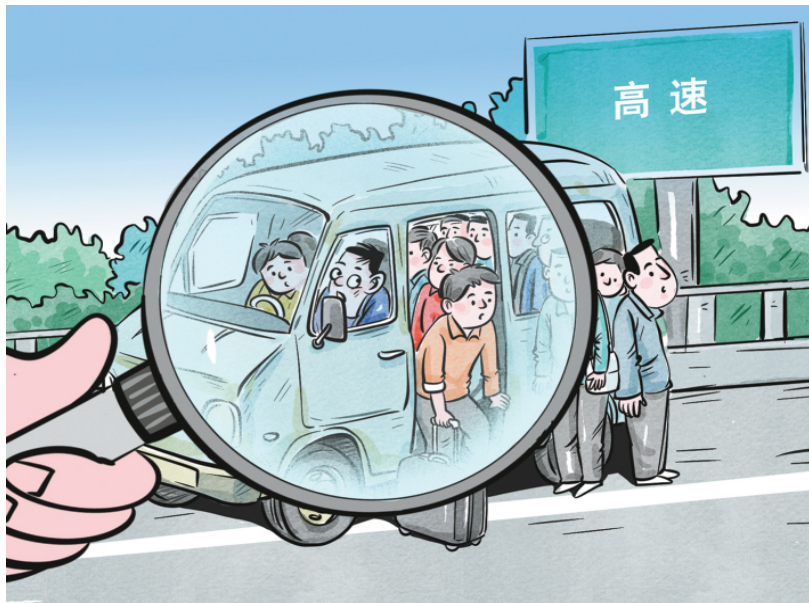
整治与宣教同发力

嘉兴公安交管坚持整治与宣教同步发力,处罚与引导双向并举,针对不同群体开展分层精准普法,破除侥幸心理,推动交通治理从单向管控向全民共治转变。

针对外来务工群体,嘉兴创新跨区域宣传模式,联动河南、安徽等劳务输出大省驻嘉商会及重点用工企业,深入园区、村居开展专场宣讲。民警以“7·3”超员非法营运案为鲜活案例,直观讲解无资质黑车无保障、风险高、理赔难的突出问题,对比正规客运出行优势,引导务工人员主动拒绝违规拼车。同时通过社群、短信精准推送安全提示,累计覆盖车辆5.2万余辆次。面向农村群众,依托乡村广播、网格员微信群常态化推送农忙出行警示、筑牢基层安全防线。

线下民警依托执法卡点开展流动宣讲,以案释法;线上依托官方新媒体矩阵,持续曝光典型违法案例、解读法规政策。其中,“7·3”超员非法营运案例短视频被公安部、浙江省公安厅交警总队官方平台转载,全网播放量突破百万,以真实现场敲响安全警钟,实现“查处一案、警示一片、治理一域”的社会成效。

下一步,嘉兴公安交警部门将持续深化夏季交通安全专项整治,迭代升级源头防控、智慧查缉、联合惩戒、全民共治闭环治理体系,紧盯重点车辆、路段、时段和人群,常态化严打超员载客、非法营运等突出违法行为,持续净化道路交通环境,全力保障群众出行安全畅通。



果子未熟,电商平台已闻叫卖声

宁夏彭阳以检察建议撬动地理标志产品保护

□ 本报记者 申东
□ 本报通讯员 杨鹏程

“红梅杏大量现货现摘”“彭阳产地直发”……今年6月初,宁夏回族自治区固原市彭阳县的红梅杏尚在枝头酝酿甘甜,等待由绿变红,但一些电商平台上却已出现售卖信息。彭阳县不少农户对此感到困惑且无奈。

这些打着“彭阳红梅杏”地理标志金字招牌的果子,有多少是正宗本地产品?彭阳县人民检察院在履行公益诉讼监督职责时,敏锐地捕捉到了这一线索。一场由检察建议撬动的跨省维权行动,就此拉开序幕。

依托“公益诉讼+网信”协作机制,彭阳县检察院检察官干馨在各大电商平台展开地毯式摸排。经查,某电商平台9家店铺在红梅杏尚未达到成熟期,无法批量上市时,便打出“彭阳产地直发”“48小时发货”的广告,公然利用“彭阳红梅杏”的品牌效应引诱消费者下单。

“这不仅欺骗了消费者,更扰乱了正常的市场秩序,长期下去会毁掉彭阳县红梅杏产业。”承办检察官陈永明告诉记者。对此,彭阳县检察院依法立案,向市场监督管理部门制发检察建议,督促其依法履行监管职责,严厉打击线上虚假宣传和侵权销售行为。

检察建议不是“一发了之”,更要形成治理合力。收到建议后,彭阳县市场监督管理局牵头出台《彭阳红梅杏地理标志产品上市季跨区域联合维权专项实施方案》,联合林草、公安等部门成立工作专班,统筹推进线上线索处置与线下实地核查,构建多部门联动保护格局。

6月22日至28日,工作专班梳理固定9条网络违规经营线索,严格按照属地管辖原则,移送山东无棣、浙江余杭等地市场监管部门处置,推动跨区域执法协作闭环落地。

与此同时,一场跨越千里的线下“寻踪”行动同步开展。

专班成员驱车1300余公里,足迹遍布甘肃兰州、宁夏银川、吴忠、固原乃至内蒙古阿拉善左旗。在银川某小区门口,一流动摊贩悬挂“彭阳红梅杏”标牌;在固原一处早市,有商贩叫卖“彭阳红梅杏”却拿不出任何证明……这些线索均被一一固定,并移交当地市场监管部门跟进查处。

地理标志保护,既要整治市场层面的违规风险,也要妥善处置群众身边的消费矛盾,把纠纷化解在萌芽状态。守护群众对地方特色品牌的信任。专项行动期间,一位银川市市民的投诉引起了工作专班的注意。他网购的“彭阳红梅杏”通体发红、质地坚硬,口感与记忆中的香甜软糯相去甚远,怀疑买到了假货。

经专班实地核查,该批果品确实产自彭阳县红河镇河塬畔,由本地合作社牵头收购,因生长地势特性及农户提前采摘,导致果品偏硬,并不属于假冒伪劣产品。由于收购商未向消费者说明品种差异,导致了误解。最终,

涉事商家诚恳道歉并重新补齐了优质红梅杏,消费者满意地撤回了投诉。

“每一件群众诉求背后,都连着品牌的口碑。只有做实前端矛盾化解,地理标志这块‘金字招牌’才能行稳致远。”专班负责人表示。

从线上平台线索筛查研判,到跨地域线索移送处置;从跨省市实地走访核查,到消费纠纷顺畅化解,彭阳县检察院以一份检察建议为支点,推动形成检察监督、行政主管部门主责落实、多部门协同、跨区域联动的地理标志保护新模式。

“地理标志产品一头连着特色产业,一头牵着万千农户的生计。”彭阳县检察院检察长马伟东表示,检察机关通过公益诉讼的法律监督职能,秉持“双赢多赢共赢”理念,督促、协同行政机关依法履职,织密一张无形的法治保护网,让红梅杏在法治力量的守护下愈发香甜,成为名副其实的“金名片”。