



随着人工智能技术应用日益成熟,部分商家为降低用人成本,纷纷推动电话客服、在线文字客服“智能化”。但不少所谓“智能客服”实用时却“答非所问”,有些甚至成了商家为回避消费者直接维权投诉而设下的障碍。

“答非所问”“妨碍维权”…… “智能客服”不智能咋破解?

部分“智能”客服“答非所问”“适老性差”



记者发现,物流退换货、机票退改签、手机改套餐等消费场景中,名为“智能客服”实则“伪智能”“不智能”的情况很让消费者烦心。

有些“智能客服”不具备解决问题的能力。北京市民张先生告诉记者,自己在申报个人所得税的商业健康险扣除项目时,需填写所购商业保险识别码,于是他在线咨询已投保的某大型保险公司,智能客服给出指引回答后,他按指引逐步操作却始终无法查询到识别码信息。无奈之下,他设法联系该企业人工客

服,始终联系不上。“等待半个小时无果后,又与智能客服沟通失败,最终只好选择放弃申报,自担损失。”

有些“智能客服”事实上已成为商家为回避、妨碍消费者维权设置的障碍。北京市民王女士向记者展示了她与某电商“智能客服”之间“答非所问”对话页面。“线上智能客服根本不理解我的问题,没办法沟通。”王女士说,APP显示她网购的商品多日前已开始派送,但却至今未送到。她联系商家时无论打电话还是线上都只能接入“智能客

服”。“电话智能客服也一样。我不管怎么操作或表达,对方就回复‘您的快件还在正常流转’然后挂断电话。”她想联系人工客服投诉,却“完全找不到投诉渠道入口”。

国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》中明确要求“线上服务更加突出人性化,充分考虑老年人习惯,便利老年人使用”。但在通信运营一类老年人经常接触的消费场景中,部分“智能客服”适老化水平远远不够。



制图/许天野

不能售前“人工”、售后推给“智能”



记者从中国消费者协会了解到,“智能客服”不智能是近年来我国消费者投诉热点之一。中消协表示,智能客服是技术进步的产物,经营者在利用技术手段减少重复性劳动,提高服务普及度的同时,也应当注重与消费者有效沟通,切实解决消费者问题。消费者享有知悉购买、使用的商品或者接受的服务真实情况的权利。提供售后服务是经营者的法定义务,经营者应当提供便利的沟通方式,方便消费者与其沟通,听取消费者对其提供的商品或者服务的意见。不能售前“人工”,售后“智能”,甚至以智能客服为幌子,有意制造沟通障碍,阻隔消费者与经营者联系,拒不承担应尽义务和责任。

业内人士指出,主要原因是

企业过度追求削减成本、应用人工智能技术方式不规范、行业缺乏相关技术与服务标准等。

“用于网购平台的文字智能客服,最基础的训练模型费用8000元左右,里面包含5万次调用,也就是可以进行5万次回答。根据店铺访问咨询量不同,使用时长也不同,但一般情况下能用三个多月,用完还可以续购。”深圳一家智能客服供应商的销售人员告诉记者,相较于人工客服5000元至8000元左右的月薪支出,这种低阶基础版智能客服成本明显更低,很受商家青睐。

北京邮电大学计算机学院教授王敬宇表示,网上一些智能客服供应商提供的产品属于“伪智能”,技术水平低下,语义理解

能力不足,达不到客服工作要求。要实现更高性能的语义理解依赖于更加充分的智能训练,但这将直接提升相关产品的费用,不符合一些商家大幅度压缩成本的愿望。

某智能客服供应商工作人员透露,当前智能客服技术水平和应用千差万别,行业内缺少针对语义识别准确率、转接人工客服流程等技术和服务内容的统一标准。

“部分商家借机推卸、规避自己的法律义务。”北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示,不同消费场景中,行业规范要求不同,对以人工智能技术为基础的“智能客服”要求也不同。不能以设置了“智能客服”为借口敷衍塞责。

多方探索智能客服治理措施



行业协会、监管部门、企业、消费者及专家等多方受访者均认为各市场主体应形成合力,设置科学的技术服务标准,强化市场竞争替代措施,守住监管底线,引导客服工作回归“以人为本”宗旨,切实保障消费者权益,进一步改善消费市场环境。

对于制定智能客服技术与服务标准,赵精武建议:一是立足于《互联网信息服务深度合成管理规定》等法律法规,将其中提及的“人工标准规则”“科技伦理审查”等内容融入智能客服行业标准之中。二是立足于具体的应用场景,结合应用行业领域的监管办法,细化智能客服的相关技术标准内容。

王敬宇认为应当进一步提

升产学研协同效能,提高人工智能产品性能,降低相关产品训练、应用成本,比如引入最新的语言大模型技术等。

中国人民大学法学院教授刘俊海提醒,智能客服服务对象中老年人数量众多,相关商家应按照《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》积极配合主管部门落实智能客服功能适老化指标,确保各消费场景下老年人沟通需求得到满足,并保障老年人便捷接入人工服务的权利。

他表示,对于企业为回避面对消费者维权而故意设置的人工智能投诉“门槛”,监管部门应依法处理,引导市场环境进一步改善,为提振消费打好基础。
据新华社北京4月20日电

一季度全国纪检监察机关处分厅局级干部633人

新华社北京4月22日电 中央纪委国家监委网站22日消息,中央纪委国家监委通报2023年第一季度全国纪检监察机关监督检查、审查调查情况。2023年第一季度全国纪检监察机关共立案13.8万件,处分11.1万人,其中包括省部级干部1人。

通报显示,2023年第一季度,全国纪检监察机关共接收信

访举报77.6万件次,其中检举控告类信访举报23.1万件次。处置问题线索35.8万件,谈话函询7.5万件次,立案13.8万件,处分11.1万人(其中党纪处分9万人、政务处分3万人)。处分省部级干部1人,厅局级干部633人,县处级干部4669人,乡科级干部1.4万人,一般干部1.5万人,农村、企业等其他人员7.6万人。

根据通报,2023年第一季度,全国纪检监察机关运用“四种形态”批评教育帮助和处理共33.9万人次。其中,运用第一种形态批评教育帮助22.6万人次,占总人次的66.7%;运用第二种形态处理8.8万人次,占26%;运用第三种形态处理1.2万人次,占3.6%;运用第四种形态处理1.3万人次,占3.7%。

北京市成立“4·18”火灾事故调查组

新华社北京4月21日电 记者21日从北京市获悉,根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》和《生产安全事故报告和调查处理条例》等有关规定,北京市成立“4·18”火灾事故调查组,目前正在对事故原因进行调查。

事故调查组将按照“科学严谨、依法依规、实事求是、注重实效”和“事故原因未查清不放过、责任人员未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受教育不放过”的原则,还原事故发生经过,查明事故原因,总结事故教训,认定事故责任,提出事故处理建议。



4月18日北京长峰医院救援现场。新华社照片

国家统计局： 高等教育在校女生占比超半数

国家统计局发布2021年《中国妇女发展纲要(2021—2030年)》统计监测报告。报告显示,在教育方面,2021年,高等学校在校生中女生占在校生的50.2%。其中,女研究生占全部研究生的51.5%,普通、职业本专科和成人本专科在校生中女生占比分别为50.2%和57.7%。

义务教育阶段性别差距基本消除

持续推进义务教育均衡发展,女童平等接受义务教育的权利得到有力保障。2021年,小学学龄女童净入学率和小学学龄男童净入学率均达到99.9%,基本无性别差距。义务教育阶段在校生中女生为7367万人,比2020年增加81.7万人;占在校生的比重为46.6%,与2020年持平。

2021年,高中阶段教育在校生中女生为2059.8万人,占全部在校生的46.8%,与2020年基本持平。其中,普通高中在校生中女生为1308.1万人,增加50.6万人;占普通高中在校生的50.2%,占比连续7年保持在50%以上。

女性接受职业教育、高等教育的水平有所提高

2021年,国家印发实施《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》,着力提升中等职业教育办学质量,推进高等职业教育提质培优。2021年,中等职业教育在校生中女生为726.6万人,比2020年增加36.6万人;占在校生的41.8%,提高0.3个百分点。高等职业本专科在校生中女生为748.1万人,占在校生的46.7%;2021年,高等学校在校生中女生为2780.7万人,比2020年增加124.4万人,占在校生的50.2%。
据《中国青年报》