

“答非所问”“妨碍维权”……

“智能客服”不智能现象咋破解？

记者调查发现,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”使用时却往往“答非所问”“不解人意”,有些甚至还成了商家为回避消费者直接维权投诉而设下的障碍。

部分“智能”客服“答非所问”

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”的对话页面。“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。

65岁的北京市民张先生说:“我以前都通过打人工客服热线办理手机业务,很方便,但这几年总是一接起来就是智能客服接电话。每次我说半天办不成事,只能又费事跑去营业厅。”多位受访的老年人告诉记者,智能客服服务效果不理想,用不好。

不能售前“人工”售后“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。

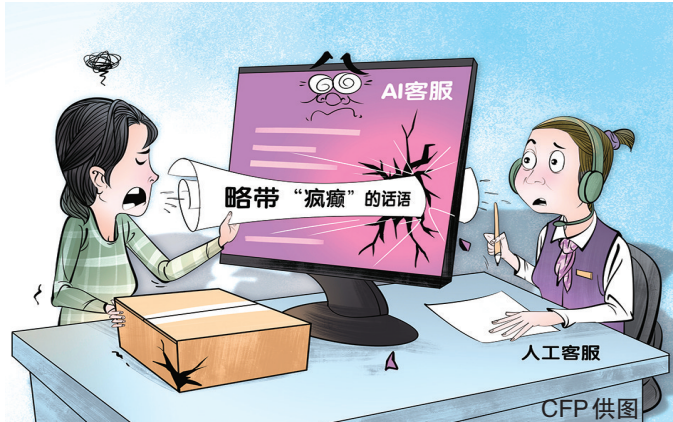
“用于网购平台的文字智能客服,最基础的训练模型费用8000元左右,里面包含5万次调用,也就是可以进行5万次回答。根据店铺访问咨询量不同,使用时长也不同,但一般情况下能用3个多月,用完还可以续购。”深圳一家智能客服供应商的销售人员告诉记者,相较于人工客服5000元至8000元左右的月薪支出,这种低阶基础版智能客服成本明显更低,很受商家青睐。

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,在有效提升消费者体验的同时,尽量降低企业成本负担。

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人数众多,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。

他还表示,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。 新华社记者乌梦达

更俗剧院

最新演出信息

动画《灌篮高手》
陈伟霆、王千源主演《暴风》
成龙、刘浩存主演《龙马精神》
大黄、冯小刚主演《忠犬八公》
5月21日19:30——浪漫520沉浸式烛光音乐会



扫二维码关注更俗剧院微信公众平台,获取更多电影演出信息。
更俗剧院新官方网站 <http://www.ntgsjy.cn/>
售票热线:85512832 服务监督:85528668

体彩情报站

南通体彩热线电话:83512819、81027380

体彩7位数3000万派奖 2元投注最高可中1000万

江苏体彩开展的7位数3000万派奖活动目前正在火热进行中,3月9日开奖的7位数第23033期,特等奖累计派奖金额700万元,2元投注最高可中1000万元。

本次7位数3000万派奖活动对7位数特等奖和四、五等奖分别进行派奖。其中,特等奖派奖奖金总额2000万元,派奖首期注入500万元,之后每期注入50万元。派奖期间,符合参与条件且中得特等奖的彩票,同时中得派奖奖金,派奖奖金按特等奖中奖注数均分,每注特等奖派奖奖金不超过当期特等奖基本奖金。四、五等奖派奖

奖金总额1000万元,派奖期间,符合参与条件且中得四、五等奖的彩票,同时中得派奖奖金,四、五等奖单注派奖奖金分别为10元和3元,派奖后四、五等奖奖金由原来的20元和5元分别提高至30元和8元。

3月9日下午两点,7位数迎来第23033期开奖,目前特等奖累计派奖金额700万元,届时2元投注最高可中1000万元。派奖活动参与方式非常简单,单张购彩金额10元及以上的7位数彩票即可参与活动;多期票按期参加,每期投注均须满10元。感兴趣的朋友可以到身边的体彩网点参与。

公益体彩 乐善人生

福彩直通车

南通福彩热线电话:85286795

“百发百中”头奖20万喜降通城

近日,福彩刮刮乐大奖在通城遍地开花,4月刚刚开启,“百发百中”就承接了这份美好,给南通彩民送来20万幸运头奖。幸运奖票来自南通启东市32060889福彩投注站。

据中奖彩民樊女士透露,最近她经常刷到其他彩民的中奖视频,心中好生羡慕,于是便萌生了玩刮刮乐的想法,就这样开始了与刮刮乐的缘分。4月5日当天,放假在家的樊女士研究了一下自己的星座运势,感觉还不错,就想趁着这份运势去买些刮刮乐玩玩。到彩票店后,她一眼看中了面值5元的“百发

百中”,销售员告诉她这个玩法店里就剩最后一本了,于是樊女士毫不犹豫地将其“包围”带回了家。

回到家后,樊女士迫不及待地刮了起来,在刮到中间一张时,出现了中奖数字5和中奖图幅“200000”。这下樊女士愣住了,在确认中奖后,樊女士心里乐开了花,马上将这激动人心的好消息分享给家人。

樊女士表示,她打算继续尝试其他玩法的刮刮乐,量力而行,为公益献一份爱心,为生活添一份乐趣!

福彩双色球 2元可中1000万