

找人工客服,为啥这么难

“打客服电话就像闯关,它只会重复说‘好的’,却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后,想解除租房缴纳电费关联的手机号,却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现,现在打客服电话,想找到人工客服非常难,接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及,但消费者未必“买账”,该如何破局?

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服电话能跟人说说问题,现在这些智能客服对老年人很不友好,电话里选项特别多,搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者,她近期想报修电视,致电企业客服,选项过于繁琐还找不到人帮忙,特别无助。

答非所问,找不到人工客服……不少消费者反映,一些在线和电话智能客服解决不了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张给记者看她在淘宝上与客服长达三四页的对话,问题和需求说得很清楚,却一直是“您当前的诉求是什么”之类的回复,更接不通人工客服。

“你有病吗!”小张气坏了,在表达了愤怒情绪后,人工客服才出来。

近日,记者实测了京东、优酷,饿了么等10余个App发现,这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上,记者输入近10次“转人工”一直未能接通;有的客服中心入口设置隐蔽;有的客服电话需在强制听分种开场白后,经多次选择才能进入人工通道,一旦按错,就得返回重听一遍并重选……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台分享遇到“智障AI客服”的经历,甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测,中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是,消费者的满意度却持续走低:市场监管总局数据显示,2024年在电商售后服务领域,“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

艾媒咨询2024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:无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题,位列用户投诉前三;有30.98%用户反映,智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

智能客服“降本不一定增效”

智能客服越普及,但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升?

记者调研发现,多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露,平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家,在早9点到晚11点期间,3分钟内回复率需大于80%,否则将进行扣除积分等惩罚。

考核严格,不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账:雇佣一名客服,每月工资约4000元,而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现,其可接入千牛、拼多多等平台,软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举例:某连锁干洗店使用智能客服后,人工客服从40人减至3人,节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服,但与此同时,不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到,目前,中小企业一般通过大公司的AI大模型接口,搭建自己的智能客服体系,或直接购买第三方产品,技术服务效能参差不齐。

近日,记者测试了多款目前市面上的智能客服产品,不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来回说。“有的智能客服以字节为单位计费,平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者,出于节约成本的考量,小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天能人工智能应用技术服务股份有限公司联合创始人张裕强表示,当前AI算法尚不成熟,而且很多企业仅向智能客服开放部分权限,多数仅限于回复信息,“就解决复杂问题的能力来说,目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流,而智能客服机械式回复,可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说,尤其是老年人和特殊群体,对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟,需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示,现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”,企业往往忽视了用户体验的下降。

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流,而智能客服机械式回复,可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说,尤其是老年人和特殊群体,对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟,需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示,现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”,企业往往忽视了用户体验的下降。

让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量,甚至变相回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示,消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利;人工客服“躲猫猫”等现象,侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方面

权益。

“人工智能发展是大势所趋,智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题,而应互为辅助和补充。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示,购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域,智能客服效率更高;但遇到复杂问题场景,如心理疏导、售后纠纷等服务,更适合人工。

弥合技术创新与服务质量之间的温差,各地在积极探索。近期,辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接入的首批政务应用,市民拨打12345热线后,机器人可智能分拨工单,仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务,在医保政策等方面提供机器人解答服务,市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说,AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题,剩下20%转人工,既省成本又不降低服务体验。”平健说。

“企业应充分调研用户需求,持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长曾润喜建议,针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为,企业在严守安全底线的基础上,可适度拓宽智能客服的权限边界,积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示,消费者面对智能客服问题时,可留心保存通话录音、对话记录等证据;若与平台沟通未果,可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。

(新华社北京7月14日电)



链接世界 共创未来

7月14日在第三届中国国际供应链促进博览会先进制造展区拍摄的中国中车展位。

以“链接世界、共创未来”为主题的第三届中国国际供应链促进博览会将于7月16日至20日在北京中国国际展览中心顺义馆举行。

本届展会将共设置先进制造链、智能汽车链、绿色农业链、清洁能源链、数字科技链、健康生活链六大链条和一个供应链服务展区。

(新华社发)

(上接1版)今年第26届菜博会吸引610余个国内外代表团参与,现场参观人数达150多万人次,单日峰值14.3万人次,均创下历史新高。同时,签约战略性项目18个,签约额113.7亿元,带动综合消费超过20亿元,实现了规模、效益、影响力的全方位跃升,推动菜博会从传统的农业展会,成功转身为农商文旅融合的嘉年华盛会。

出口遇阻,何以破局?

为破解农食产品出口瓶颈,进一步提升农食产业国际竞争力,我市依托国家农业开放发展综合试验区,积极开展农食产品通关便利化改革,分管市级领导同志牵头,统筹开展重点景区焕新、旅游业态扩容、历史文化赋能三大专项行动,出台繁荣文旅消费、文旅融合示范区建设等4个配套方案,增强改革系统性、针对性,为文旅产业发展注入新活力新动能。今年以来,该市接待游客586.6万人次,实现旅游综合收入54.9亿元,分别增长6.9%、5.7%。

打开诸城市“双百”案例清单,国资国企改革、股份合作改革,招商机制创新等110余项攻坚任务正深入推进,一项项涉及经济体制、社会体制、文化体制等领域的改革项目,为高质量发展注入源源不断的改革动力,让人看到了改革的深层逻辑。

峡山区立足突破大库区、移民区、边缘区“老三区”发展桎梏,由党工委、管委会主要负责同志领衔破题生产园区、生活社区、生态景区“三区同建”改革任务,实施产业“模块制”“链长制”改革,重点打造的“峡山湖健康商品”产业链,年产值预计突破百亿元。

正是奔着问题去,找准了破题解难“方法论”。

各级干部一致认为,参与改革攻坚行动,对于自身是很好的一次“淬火炼金”。学中干、干中学,勇于探索和尝试,在攻坚中展现自己的才华、提升自己的本领,在干事创业中实现自己的人生价值和理想。

解题“巧”,总结经验复制推广

问题千头万绪,得其法者事半功倍。正是通过一次次问计于民、广集民智,“攻坚团队”在改革攻坚行动中找到破

题的关键,在举措落实上系统集成,突破成势,在组织方式上上下联动、左右协同,保证了改革最大成效。

每一个改革案例都是时代的切片,每一次创新求索都是奋进的节点。如何以制固题、升华成果?

市委改革办对破题攻坚形成的好做法、好经验,及时总结提炼,以制度的形式固化下来,力求将行之有效的阶段性经验转化为长效机制,不断巩固提升行动成效,把改革成果、制度优势转化为治理效能。

只会种地不会经营,返乡创业融资困难,求取路上摸不着门,怎么办?市人社局坚持以改革思维破难解题,打出“一县一品”“一产一品”、开发特色项目制培训课程、“返乡创业贷”等多项“组合拳”,并在全市铺开实施,全力推动农村劳动力高质量充分就业,为推进乡村全面振兴提供了坚强支撑。

奎文区鼓励引导街区、部门自选动作、自主创新,以“小切口”的“微改革”撬动实效显著的“大提升”。该街区文道主要负责同志领衔推进“社区+物业”共同体建设,试点发展信托物业和社区社会企业,经验做法推广到全区。目前,奎文已培育社区社会企业17家、运营项目37个,有效提升社区服务效能与“自我造血”能力。

安丘市充分发挥“双百”攻坚的突破带动和示范引领效应,找准制约农业高质量发展发展的瓶颈问题,创新工作思路,推动农业向生态化转型,构建起全要素覆盖、全链条贯通、全领域融合的现代农业产业体系,提供了生态农业发展的“安丘答卷”。目前,该市优质农产品基地品牌价值突破216亿元,生态种植面积突破30万亩,生态农产品溢价率达25%。

放眼全市,市工信局深入开展“我为企业找订单”“我帮企业组主场”活动,精准打通企业与市场的供需通道;市农业农村局积极推动乡村振兴片区建设,探索党建引领,片区联动等7条乡村富民产业发展路径,实现农业增效益,农村增活力、农民增收入;市教育局紧扣全市“9+3+N”重点产业链延伸教育链,创新市域统筹的拔尖创新人才规范化培养机制,优化全域育人新生态;市审计局持续深化水行行政许可全流程数字化改革,在全省率先实现水行政许可事项全流程数字化审批……像这样的改革探索在“双百”攻坚行动中不断涌现,由点及面,带动各级干部迎着堵点上、盯着难点改、围着重点抓,正在加快形成一批可复制、可借鉴、可推广的潍坊经验。

坚定不移将改革进行到底,潍坊信心十足。

链群提质 向“新”发力

在当今全球产业链重塑的大背景下,构建自主可控、安全稳定、环保低碳、韧性十足的现代产业体系,才能为在未来产业发展中获得竞争的制高点,赢得“先手棋”。

潍坊大力提升工业质效,强化“链”式思维,围绕发展新质生产力布局产业链,及时将科技创新成果应用到具体产业和产业链上,通过产业“强链”促进产业系统升级的“链式革命”重构产业版图。

“9+3+N”产业体系,“六个一”推进模式,“一链一策”打法,使潍坊的产业链由“物理聚集”转向“化学融合”,由

锚定“新质”强动能

“规模扩张”到“生态共生”。

聚焦“9+3+N”产业链群建设,潍坊持续深化实化“链长制”,突出抓好“链主”企业带动、项目支撑、上下游合作等重点举措,加快提升产业层级和经济效益。

像动力装备产业,大亚股份钢管业、矿机华能智能输送等项目快速发展,推动发动机、数控机床等主导产品嵌入市内外更多产业链,加大潍柴、浩信等行业龙头企业间的对接合作,加快潍坊国字号先进制造业集群向世界级先进制造业集群迈进。

潍坊抓好智能电子消费,集成电路等细分领域产品研发,推动歌尔智能穿戴标杆工厂、共达电声商用车智驾、信创电脑生产基地等项目建设。

走近歌尔的扬声器自动化产线,AI神经遍布,既是“质检员”,又是点焊头寿命“预言师”。歌尔将自主研发集成于生产线,覆盖机器视觉检测、点焊头寿命预测等核心应用场景。在柔性制造与AI算法的深度融合下的智能高效生产,保障其声学传感器、微型扬声器出货量全球第一,智能耳机、游戏主机、游戏手柄出货量全球领先。

走进位于安丘市的博阳机械制造有限公司数字化车间,企业自主研发的“AGV机器人搬运作业生产线”等智能装备运行井然,一排排机械臂精准高效地执行着各项指令。

作为“潍坊市第一批工业链长制智改揭榜挂帅名单”企业,博阳机械依托全市装备制造产业链条,为80余家“链上”及有需求企业提供技改服务,带动整体增效突破20亿元。

作为“中国铸造产业集群试点区”,潍城区因地制宜,既走出了传统制造业凤凰涅槃之路径,又创新打造“动力装备(精密铸件)产业链”,构建“链长+院长+行长”协同机制,探索出“锻链成钢”龙头引领构建产业共同体新质生产力发展新模式。

通过“链主”企业引领,确定3家企业为“链主”企业,带动配套企业协同发展;创建山东省沟槽管件工程技术研究中心等省级创新平台,产业链内近三年研发经费增速超20%,承担国家、省部级重点项目、重点课题2项,国家级高新技术企业15家;举办银企对接会14场,破解融资难题,形成“龙头引领、梯队协同”的产业新格局。

制造业当家的潍坊,把深入推进制造业新型技术改造城市试点,加快制造业重点产业链高质量发展,奋力争创国家新型工业化示范区,作为深入实施工业经济“头号工程”的重头戏。一季度,全市制造业投资同比增长29.8%;工业技改投资同比增长24.6%,稳居全省第一位。

深耕工业高端化、智能化和绿色化,让一个个企业迈向“智造”新高度,让新质生产力的发展热潮加速从龙头企业涌向产业链企业,滋养出了以链式创新打开产业跃迁的无限可能,激发出的“乘数效应”让潍坊“航母式”产业集群产业赛道上乘风破浪。

要素保障 激活变量

发展新质生产力既是创新命题,也是改革命题。既要抢占产业制高点,又要构建科创新生态。

潍坊在加快培育和发展新质生产力和全力打造区域科技创新高地上,打出制度环境、金融供给、科技支撑和人力资源保障护航的组合拳,全力营造富有创新活力的科创生态,推动创新链、产业链、资金链、人才链深度融合。

围绕高新技术企业成长的所需所盼,出台《关于加快高新技术企业发展的实施意见》,聚力破解成果转化转移化、金融支持等方面存在的普遍性问题。

以建设更高水平国家创新型城市为目标,聚焦“争一流、争第一”,统筹技术、平台、企业、人才等资源禀赋,通过创新平台提效,创新主体培育、人才引进突破等多措并举,实现了平台、主体、人才协同发展,高新技术产业产值占比达61.07%,已成为创新创造策源地、成果转化优选地、创新生态新高地。

建成内燃机全国重点实验室、国家燃料电池技术创新中心等952家高能级平台,通过国家燃料电池技术创新中心加速产业化,水动力平台大科学装置推进建设,形成覆盖基础研究、应用开发到产业化的全链条体系。

通过“高企培强”和“科小育优”工程,高新技术企业总数达2255家,3788家科技型中小企业入库,数量居全省前列。282家企业进入科技领军企业培育库,13家高新技术企业入围2024山东民营企业创新100强。

高校和科研院所是新质生产力的重

要策源地,潍坊聚焦科技自立自强,人才共引共育、校地企协同发展,敞开门、走出去,打破地域局限构建创新共同体,将潍坊融入济南、京津冀乃至全国、全球国内的科研资源大生态,实施“十城百校千企”对接活动深化校地产学研协同创新,聚集优势创新资源,为全市加快新质生产力发展注入新动能。

今年4月,山东大学潍坊研究院、山东大学元宇宙产业研究院(山大歌尔研究院)相继揭牌,共筑科教融合的新高地,合力共绘产业协同的新图景,共同塑引智育才的新生态。

深度融合、双向赋能,清华大学、山东大学、中国科学院沈阳分院等124家高校院所与潍坊的校地合作的生动实践,推进了先进技术成果潍坊转化,越来越多的本土企业牵手高水平科研机构,截至目前,已有近千项高校院所的技术成果在潍坊实现转化,一批项重大行业性新技术、新产品落地潍坊,增加产业规模近200亿元。

推进科技金融深度融合,激活产业创新“资本活水”,依托省“科融信”综合服务平台,构建以人才、技术等各类创新元素为关键变量的科技型企业授信模型,为企业“精准画像”。持续用好科技成果转化贷款政策,推动贷款风险补偿和贴息工作。今年以来为科技企业提供科技成果转化贷款329笔,贷款金额11.94亿元,打通了科技成果转化的“最后一公里”。

以新质生产力推动高质量发展,归根结底要靠人才,既是国家职业教育创新发展试验区,又是山东制造业头部城市,潍坊深入实施“人才强市”战略,构建了“引才—育才—用才”的闭环生态,大力推进“技能兴潍”行动,打造“工匠之都”,畅通教育、科技、人才的良性循环。目前,人才资源总量达249万,各项高层次人才指标均居全省前列。

动能澎湃的科创生态,职普双强的教育优势,让潍坊才智涌流、活力迸发、产业蝶变。

潍坊加速培植新质生产力,以现代化产业体系为“基”,乘高质量发展之“势”,打好工业提质增效的革新硬仗,在链群发展上攻坚提能,在创新引领上攻坚提质,在数智赋能上攻坚提标,在转型升级上攻坚提速,为更好潍坊经济高质量发展提供澎湃动力。