



找人工客服 为啥这么难

民生关注



重庆晨报
民生在线
扫码关注

难事、烦事、委屈事、不平事、
新鲜事告诉我们,记者帮你办

“打客服电话就像闯关,它只会重复说‘好的’,却办不了事。”市民王女士前段时间搬家后,想解除与出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?

市民反映

“智障AI客服”挡道 人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说问题,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半分钟开场白后,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上分享遇到“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。

记者调查

智能客服降本不一定增效 消费者也未必“买账”

智能客服越发普及,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?

记者调查发现,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,不少智能客服只会用固定的“车轱辘”话来来回说。“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。

专家建议

让AI与人工更好互补 既省成本又不降低服务体验

“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Deep-Seek大模型接入的首批政务应用,市民拨打12345热线后,机器人可智能分拣工单,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;若与平台沟通无果,可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。

据新华社

这两笔“养老金” 一个免税一个税率3%

近日,两条关于“养老金”的新闻备受关注:一是7月10日人社部、财政部发布通知,2025年退休人员基本养老金再涨2%;二是领取个人养老金要缴3%的个税。面对两个“养老金”,一些职工感到困惑:两者有什么不同?

想要回答这些问题,首先要搞清楚基本养老金和个人养老金的区别。我国多层次的养老保险体系主要有三大支柱,立保基本的基本养老保险是第一支柱,包括城镇职工基本养老保险和城乡居民基本养老保险,采取社会统筹与个人账户相结合的模式。截至2025年3月末,全国基本养老保险参保人数超10.7亿人。在这里,参保人退休或达到领取待遇条件后按月领取的钱,就是基本养老金,也就是我们通常所说的养老金。

此前,北京市税务局12366纳税缴费服务热线工作人员明确回应,根据《中华人民共和国个人所得税法》第四条第七项规定,按照国家统一规定发给干部、职工的安家费、退职费、基本养老金或者退休费、离休费、离休生活补助费,免征个人所得税。也就是说,养老金免征个税,广大职工不必担心退休后到手的基本养老金会“缩水”。

值得关注的是,此次上调的除了城镇职工的养老金,还有城乡居民的养老金。根据国家安排,在2024年上调基础上,今年城乡居民基础养老金最低标准再提高20元,涨幅为16.3%,惠及1.8亿多老年人,绝大部分是农村居民。

那么,什么是个人养老金呢?与基本养老金不同,个人养老金制度是2022年才开始实施的。作为政府政策支持、个人自愿参加、市场化运营的制度安排,个人养老金属于我国养老保险体系的第三支柱。简单来说,参加个人养老金是在享受国家强制实施的基本养老保险待遇基础上,增加的补充养老保障渠道,对参保人来说,除了基本养老金,为未来的养老再多存一笔钱,相当于自己在银行放一个“存钱罐”,让“老有所养”更有保障。目前,已有超7000万人开通个人养老金账户。

需要说明的是,个人养老金实行个人账户制,缴费完全由参加人个人承担,自主选择符合规定的储蓄存款、理财产品、商业养老保险等金融产品。个人养老金每年缴存上限为1.2万元,享受递延纳税优惠政策,即缴存时,可从工资等收入中扣除,无需缴纳个税;领取时,按照个税最低档3%计税。这意味着,领取个人养老金要缴个税,是在政策出台之初就已明确的。

在购买时享受税收优惠,但在领取时需要缴税,“一进一出”之间,一些职工对于购买个人养老金的“收益账本”产生了疑问。那么,个人养老金到底值不值得买?答案是因人而异,需要具体分析。

以职工小张为例,他的税前年收入约20万元,适用于个税20%的计税档位,按照每年缴纳1.2万元个人养老金,连续缴存20年计算,他每年可省税2400元,20年可以节省4.8万元,取出时按3%的税率,需缴税7200元。这样,不算购买个人养老金的收益,小张大概能省税40800元。收入越高,个税税率越高,购买个人养老金就会越划算。对于低收入群体来说,如果工资没达到每月5000元的个税起征点,参与个人养老金计划可能就不一定划算。

在世界范围内,养老“三支柱”是很多国家打造养老保险体系的主流模式。综合来看,我国养老第一支柱基本养老保险,发展相对完善;第二支柱企业年金和职业年金,覆盖率有待提升;个人养老金和其他商业养老金融服务构成的第三支柱,制度设计正在进一步完善。业内专家指出,对于普通人来说,基本养老金是“必选项”,是退休后稳定的经济来源。个人养老金是“可选项”,不是必须买,也不会稳赚不赔,但它是“给未来上保险”的好工具。

据央视新闻

