

找人工客服，为啥这么难

新华社“新华视点”记者 高亢 周思宇 于也童

“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？

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题，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%。

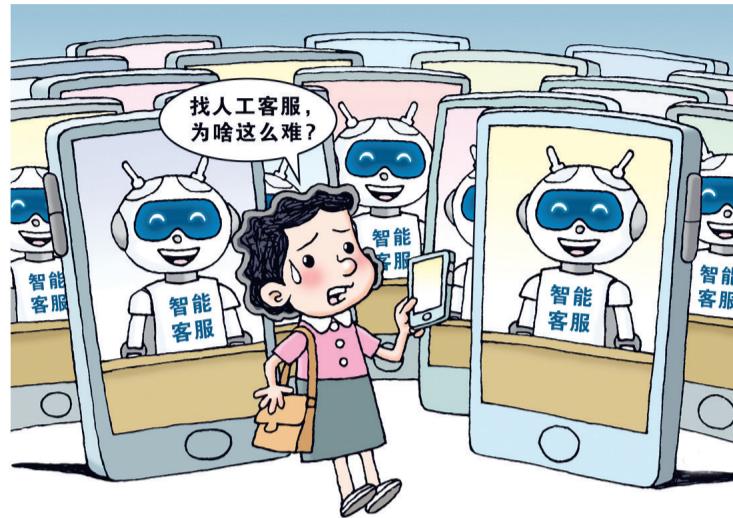
艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示：无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题，位列用户投诉前三；有30.98%用户反映，智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

智能客服“降本不一定增效”

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



“人工”难觅 新华社发 徐骏 作

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。

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

不少人都“领教”过通信行业电话营销的套路：“免费升级”是诱饵，隐性扣费是鱼钩；剥开“限时优惠”的糖衣，里面是开通增值服务、购买高价套餐的“黄连”；推销时频频来电，之后反复投诉才能取消……种种不规范经营行为，长久以来让不少消费者头疼、心烦不已。

“热情过头”的通信营销背后，是运营商授权的一些代理商等为追求效益，将营销成功率与业务员收入密切挂钩，将企业的经营压力层层传导给消费者。在激烈的行业竞争和业绩压力驱使下，某些营销人员对套餐优惠力度夸夸其谈，却对限制性条款遮遮掩掩，还催着消费者快快下单。“转化老用户”成了最便捷的选择和重要业绩来源，“密集骚扰”成了不少营销人员的惯用手段。

业绩压力不是“宰熟客”的理由，“业务外包”也不能成为某些运营商推诿塞责的挡箭牌。业务可以外包，责任不能外包，管理的主体责任一旦缺失，便是对不规范经营的无声纵容。

通信营销不能丢了边界感和诚信度，不仅要还消费者一片耳根清净，更要让大家消费得明明白白。近来，工信部发布“2025年信息通信暖心服务十件实事”，明确提出精简优化在售公众用户电信资费套餐，实现全量公示，未公示不销售。三大运营商也已开展电话营销自查，期待这是相关监管部门和运营商拿出真招实招整改的开始，要真正让消费者看到改变，切不可罚酒三杯了事。

营销电话的“热情”，要转化为服务的温情。细化管理是当务之急，运营商不仅要切实规范相关渠道商、代理商的行为，更要与时俱进调整绩效考核标准，以更合理的激励机制正向引导合法、合规营销。其次，提升服务质量是硬道理，电信业务推介要做到全面准确，关键内容显著提示，协议文本清晰易懂，还要着重畅通退订渠道，妥善解决“上车容易下车难”的尴尬。

长远来看，随着5G规模化应用加速推进，运营商是时候破除路径依赖，一改“薅老用户羊毛”的营销策略了。要着眼于通过大数据、云计算、物联网等新兴业务拓宽收入来源、推动技术革新，让好技术、快网速服务丰富的应用场景，让优质通信服务走入千家万户。

「热情过头」的通信营销，该收收了！

新华社记者 周以航



“密集骚扰” 新华社发 组惠卿 作