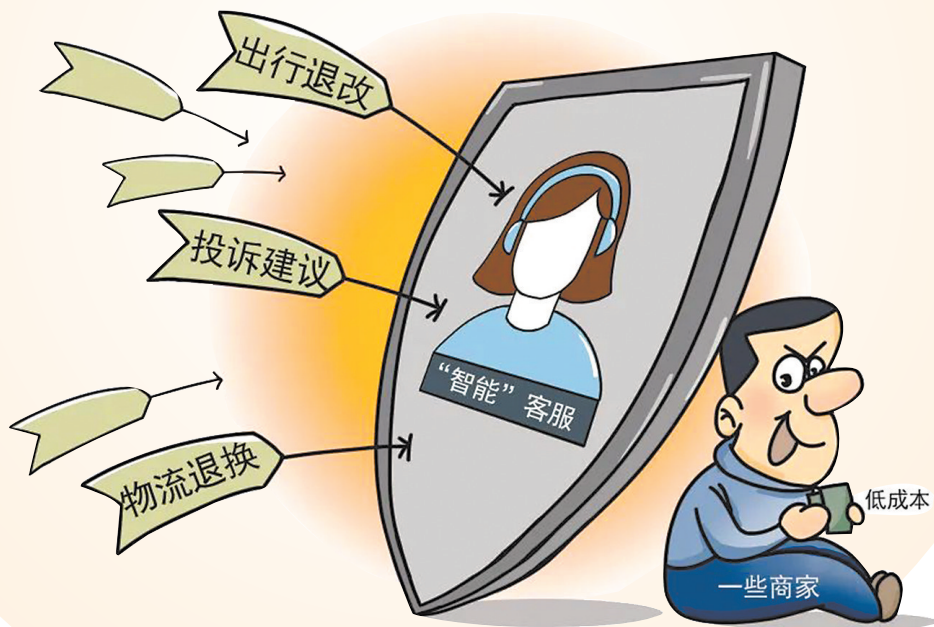


“答非所问”“妨碍维权”……

部分智能客服不智能现象如何破解



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”实用时却往往“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。

2

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在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。要实现更高质量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、规避自己的法律责任。”北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示,在不同消费场景中,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。

1

部分“智能”客服 “答非所问”“适老性差”

记者发现,在物流退换货、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,却始终联系不上。“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,不管我怎么操作或表达,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。每次我说半天都办不成事,最后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。

3

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

年人为数众多,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。

(新华社电 乌梦达 赵旭 张漫子)

招标启事

我社印务中心拟采购一批印刷耗材,包括:油墨、油墨清洗剂、润版液、CTP版材、橡皮布、润滑油等,现向社会公开招标。欢迎具备相关资质的厂商前往泉州经济技术开发区崇宏街465号泉州晚报社印务中心大楼三楼办公室报名及索取招标文件。

联系电话:0595—28052807

13906993530 庄先生
泉州晚报社