

机器人经常答非所问 人工客服动不动就“踢皮球”

智能客服不“智能”，反成“拦路虎”

消费者经常遇到机器人“答非所问”、无法找到人工客服或遇到人工客服“踢皮球”现象，却投诉无门或问题得不到解决。

“一天之内打了很多通电话，只能得到‘月底业务繁忙，无法转接人工客服’的回应。”9月初，来自安徽合肥的束女士拨通了消费者投诉举报专线。“我之前在南京的联通营业厅办了一个通话套餐，后来我想取消了，但当时人在安徽，我就想打客服电话解决问题，结果电话另一端始终是智能客服，根本无法解决问题。”

束女士的遭遇不是个案。今年上半年，江苏省消保委选取48个APP平台，从平台在线客服和电话客服两个方面体验相关企业客户服务的通畅度、便利度和智能化。结果显示，超过一半消费者遭遇客服难题。

江苏省消保委日前发布报告《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》（以下简称《报告》）。《报告》认为，智能客服不智能、人工客服藏得深、人工客服电话难打通等问题成为阻碍消费需求释放的“拦路虎”。

答非所问
智能客服反成障碍

几个月前，家住常州的姚先生，因为飞机延误，在某航空公司APP中与客服进行沟通，希望可以退掉已经购买的机票。“文字对话根本无法识别，竟然还要求我语音输入识别。”智能客服识别程度低，无法识别对话中的文字和语音信息，导致姚先生的咨询过程异常艰难。

《报告》将平台客服问题大致分为三类。平台默认优先选用智能客服，但是智能客服识别能



力较差，经常出现答非所问的情况；人工客服转接难，等候时间较长，便利性差；多个客户服务通道间存在互相推诿现象，消费者无法进行有效咨询。

《报告》显示，有71.2%的消费者称遇到机器人“答非所问”、不智能的问题，23.6%的消费者表示无法找到人工客服或遇到人工客服“踢皮球”现象，反映投诉无门或问题得不到解决的消费者占5.2%。

咨询平台客服、拨打客服电话本来是为了解决问题，却遇上了“听不懂话”的智能客服，咨询也成了个难事。对于老年人等特殊群体来说，繁琐的操作过程、漫长的等待，更是让他们难上加难，提供便利的智能客服反而成了“拦路虎”。在江苏省消保委此次调查的48个平台中，仅4个平台设置了老年专线。

“我目前在任何平台上选择客服都不会优先选择智能客服，

一般都直接打电话或者找转接人工的窗口。对于有些用户来说，简单问题不用问，复杂问题它（智能客服）又无法识别，体验感还是比较差的。”一位受访者表示，日常生活中，智能客服不会成为他的优先选择。

“套路”消费者
人工客服难转接

智能客服不“智能”，无法解决消费者的问题，于是更多的消费者希望寻求人工客服的帮助，不料却遇到智能按钮层层转接，操作繁琐等问题。人工客服接通率低，很多时候无法拨通，甚至出现“套路”消费者的情况，咨询和投诉反而变得更加困难。

《报告》显示，六成以上线上客服通道较为隐蔽；八成以上在线人工客服藏得深；在线人工客服“排长龙”、应答速度慢现象频

现，超四成电话人工客服非“24小时”响应。

其中，猫眼APP没有在线客服，微信支付需要在腾讯客服的微信公众账号联系客服；小红书客服难以找到，如果没有订单无法联系客服。百度APP在体验过程中显示为留言模式，始终没有人工客服回复。

消保委体验人员在叮咚买菜APP转在线人工客服时发现，有52人在排队，等待了10多分钟后，因未输入问题而被退出在线人工排队列表，后再次转人工，提示有31人在排队，等待了3分钟后接入在线人工。

“在滴滴出行语音中，会提示‘排队人数较多，有较长时间等待，请稍后拨打’，但是如果此时不挂断电话，等待10秒内电话即接通。微信支付拨打热线电话时，需要先选择个人业务，系统提示要输入微信绑定的手机号或QQ号码后按#，之后还需要选择咨询的选项，接下来输入完整身份证号码按#后才开始转接人工服务。”江苏省消保委的体验人员在调查中还发现部分平台的客服服务中存在“套路”消费者、操作繁琐等问题。

记者尝试在几类常用软件中点击标有“客服”字样的区域进行咨询，发现部分软件在线客服按钮隐藏难以寻找，并且一般默认选用智能客服进行回应，只有在对话框中输入“人工客服”之后，才会转接人工客服。有些需要系统排队，等待时间较长，有的甚至直接语音提示“您需要等待30分钟”，而且往往会在等待20多分钟时被挂断，继续拨打继续等待。

记者在调查中发现，同样是拨打智能客服电话，如果是涉及销售咨询等内容话题，可以轻松联系到人工客服。但如果向人工

客服提出投诉问题，则会被以另外部门负责为由转接，转接电话无一例外会在长时间等待的“嘟嘟”声中被挂断。

《报告》认为，企业隐藏客服按钮、取消人工客服等行为，是侵害了消费者的知情权和监督批评权。

消保委建议
将客服纳入评价体系

《报告》认为，企业提供的智能客户服务成为消费者诟病的对象，其中固然有技术不成熟的原因，另一方面，一些企业对客服认识上的偏差，过于重视智能化、低成本，而忽视了便利化、满意度。

“企业应当不断完善智能客服系统，通过分析平台客户的话言习惯和问题，建立相应的数据分析系统。与此同时，人工客服也不能‘缺位’，智能客服与人工客服应当是相互补充的关系，而不是互相取代的关系。”江苏省消保委监督部主任赵鑫认为，目前，智能客服不能够也不应该完全取代人工客服。

针对调查报告中的问题，赵鑫建议，首先，企业从客户需求的角度优化程序设计，采用更先进的人工智能技术，从不同用户的实际需求出发，提升系统的应变与识别能力。其次，人工客服不能缺位，要确保特殊情形下能够“一键转接”。再次，相关部门可以将企业客户服务纳入消费者满意度评价体系，定期开展检查测试。最后，希望建立具体的客户服务行业标准，通过相关规定明确消费者与企业客服沟通联系的途径和程序。

据《中国青年报》

背不动的“数字枷锁”：

“痕迹形式主义”拖累“数字化基建”

数字化、智能化，正在成为基层治理能力现代化建设最受重视的关键词。各地政府发力“数字化基建”，可谓各显神通。不过，在一波接一波的“APP热”“大数据热”过后，为何不少基层干部抱怨“繁琐的数字化让大家更累了”？一些比昙花还短命的政务公众号，打了水漂的种种政务新平台，又是害的什么病？

不实用、不好用、没人用

电脑开机后，还得打电话求助技术人员，才能一步步完成社区大数据服务管理平台演示。这不是笑话，是记者此前在一处街道办事处指挥调度中心采访遇到的情形。中心负责人坦言，平台操作起来太复杂，不是接待上级领导，实在没人愿意用。

这种情况并非孤例。记者采访发现，近些年各地基层政府“数字化基建”项目繁多，有些急着上马、赶着上线，产品难免“不实用、不好用、没人用”，

最终闲置浪费，大笔资金打了水漂。

——脱离实际，一味追求创新。西部某地要求基层抓好老年人助餐服务，有的地方便找公司开发了一款助餐服务APP，期待老年人或其家人在APP上完成订餐，但钱花出去了，群众却不买账。

——半途而废，缺乏长远规划。只需点一下手机APP，村民便可查询每个月低保发放及村集体经济分红情况，村级财务管理及村务公开情况一目了然。这是西部某乡镇2018年打造数字村务的蓝图。今年，记者想到当地看看数字村务的新进展，但这款APP已无处下载。问了研发人员得知，乡镇和他们签合同只说是“试点”，他们只需提供几个月的维护……

——重建轻管，后续无人维护。都说政务新媒体是政府在移动互联网上的门户，记者检索发现，不少政务新媒体追捧媒体新潮，短视频也拍，问答社区也做，持续更新却做不到。近两年没更新的县级公安机关

微信公众号、发了两三条就没有下文的某中部粮食部门新媒体，都是记者随手搜索之下的发现。

领导喜欢咱就干
干成啥样不用管

当前，各地政府对打造数字政务基础设施都很上心，有条件的地区争相申报各类试点和试验区，设置相关机构。不过，如火如荼的“数字化改革”有时并不为基层干部所待见。

陕西一名基层干部表示，一些电子化政务服务开始时“一片火热”，然后就“逐渐降温”，最后就“凉凉收场”，“钱花出去了，但是没人操心花得怎么样”，试点期满没有评估，先行先试没有考核，只有领导靠这些花架子换来了政绩。

武陵山区一位乡镇党委书记介绍，当地响应上级部门要求办起政务新媒体，专门开通了微信公众号。“当时的要求是，让公众号成为服务群众的

新渠道，通过这一平台征集群众留言，并对群众的意见、建议及时反馈。”他回忆，问题在于上级部门只提了开通账号的要求，对于政务新媒体的运营，既不提供业务培训，也不列入考核激励事项，忙起来常常忘了照管，久而久之公众号门可罗雀，只能注销。

记者了解到，过多的政务信息化系统还可能成为干部的“数字枷锁”，令基层疲惫不堪。一些单位每天都得有专人盯着上级指定的系统不停地填报，才能满足“及时更新”的要求。

西部某地农业园区服务中心负责人说，为做好农村人居环境整治，上级安排第三方开发了针对农村生活垃圾清运情况的监测系统，结果发现当地1406个收集点中有170个左右的收集点老是处于预警状态。“找了开发公司才知道，是系统的‘锅’！”该负责人回想起来还哭笑不得，清运车辆GPS设备、运行轨迹都没问题，结果在那系统里就是查不到！

数字化基建
需有可持续谋划

受访人士认为，数字化、智能化是基层治理能力现代化的重要方向，这一点毋庸置疑，但如何真正以人民为中心、将数字化建设落实为系统建设、协同建设、可持续建设，各地政府还需在工作思路有所转变。

华南理工大学社会治理研究中心主任文宏认为，之所以基层干部抱怨“繁琐的数字化反倒让大家更累了”，症结在于基层政府数字化转型普遍存在“痕迹形式主义”现象，应持续优化政府数据管理体制机制，坚持基层需求导向推进改革任务，通过资源和政策引导为基层赋能，更好地提升治理效能。

一些乡镇干部建议，为切实给基层“减负”，数字化建设必须加强统筹意识、制定协同预案。对于正在谋划、准备上马的数字化项目，则需充分调研，到一线倾听干部群众意愿，统筹规划、统一实施。 据《半月谈》