

请给消费者多一个选择

马若虎

有一出传统相声叫“答非所问”，演员通过玩语言游戏，把观众逗得哈哈大笑。但如果客服跟你玩起了“答非所问”，恐怕就笑不出来了。

近日，“AI客服快把人逼疯了”的话题引起许多人共鸣。不少网友表示碰到过类似情况：在线咨询，AI客服“答非所问”；要求转接人工客服，AI客服一直说“当前人工客服繁忙”；进行投诉，AI客服没完没了“道歉”，就是不解决问题。此外，各种AI客服骚扰电话也让消费者苦不堪言。

消费者找客服的时候，一般

都是遇到了问题，要解决问题。AI客服被吐槽最多的问题，恰恰是不能很好地帮助消费者真正解决问题。

很多情况下，它只会按照关键词回复，而无法给出针对性解决办法；难以感知语气和情感变化，容易误解客户需求，缺乏人文关怀。再加上在转接人工客服中常常遇到障碍，导致消费体验大打折扣。本来用来化解纠纷的客服，不仅不能有效解决问题，反而在商家和消费者之间形成了沟通壁垒，甚至激化矛盾。

相较于人工客服，AI客服

能保持24小时在线服务，随时响应客户需求，不受时间空间的制约。在降低成本、便捷高效方面，AI客服的优势显而易见，越来越多的商家在客户服务方面引入了人工智能。《2023年中国智能客服市场报告》显示，2022年中国智能客服市场规模已达66.8亿元，预计到2027年，市场规模有望增长至181.3亿元。

但企业不能只考虑自己的成本和效率，而不顾消费者权益和感受。

我们当然希望AI客服能变得更“聪明”一些。AI客服的智

能化水平需要不断提升。比如，加强技术研发创新、持续优化迭代、引入最新的语言大模型技术。AI客服的“知识库”需要不断升级扩容。其中，包括多轮对话场景知识库、业务技能知识库、个性化问答知识库的不断完善等。只有真正能“听懂”问题，才能帮助消费者解决问题。

我们也希望在AI客服解决不了问题的时候，人工客服能及时介入。客服是一个有温度的工作岗位，指望用冷冰冰的智能程序解决所有问题并不现实。至少在技术还不成熟的阶段，人工客

服不可或缺。商家应保留相应比例的人工客服，保证人工客服转接渠道通畅，针对涉及到资金安全、老年人等某些特殊领域、特殊群体，做到人工客服“一键转接”，合理配置人工客服和AI客服。

随着人工智能的飞速发展，AI客服的应用场景想必会越来越广，相关部门对客服行业的监管需要进一步加强，避免企业逃避责任义务，切实维护消费者合法权益。企业需谨记一点，无论何时，无论什么客服，核心都该是服务好消费者。

留言板

“9.9元包邮”背后的生意经

【事件】

市民浏览各大电商平台，经常看到9.9元的包邮商品。电商为何铆足了劲“卷”9.9元的包邮商品？记者采访发现，有的人“捡过便宜”也吃过亏，但一些人觉得即使“踩了坑”也不心疼，懒得退。商家正是利用了这种心理，反向“薅了羊毛”，消费者也要注意。

(3月1日《沧州晚报》)

【留言板】

@省钱能手: 9.9元“薅羊毛”的乐趣，你们不懂！

@安静的静: 能省一点是一点，全靠自己做攻略。

@吃鱼: 只能说，一分钱一分货，买的不如卖的精！

@平安喜乐: 薅到多少“羊毛”我不在意，我就喜欢

收到快递的感觉。

@么么28: “薅羊毛”要有平常心，如果是刚需，价格又便宜，没啥好纠结的。

@嘻嘻: 你们是怎么买到便宜好货的？求带！

@脸红红: 双十一、618等大型活动，都是“大羊毛”！

@原来是你: 我的战绩：家里囤的纸巾4年用不完！

@公主请上车: 超低价是真的有！

@大磊磊: 9.9元的好东西确实有，但也不是每天都有这样的“羊毛”。

@好运快来: “骑着自行车去酒吧，该省省，该花花”，我月入3万元，也非常喜欢9.9元包邮。

画中话

给定制家居“定制”监管



据媒体报道，近来关于定制家居质量问题的投诉不在少数，如板材质量不合格、安装工艺不过关、定制测量有偏差，甚至以低价诱惑、增项加价、以次充好、偷工减料等来“套路”消费者。

定制家居和装修行业一样，有其特殊性，因此“定制”

专门的监管举措很有必要。比如推出统一合同“模板”，不定期抽查、回访，对违规问题予以公开曝光和处罚。

此外，还要让投诉处理机制更快捷、更畅通，把消费者的维权成本“打下来”，让商家的侵权成本升上去。

据《广州日报》

回音壁

小猴吃饱喝足后在民警怀中睡着

近日，云南保山边境派出所接到群众报警称，家中出现了一只小猴。随后，民警将小猴带回派出所，喂了一些水果、零食。小猴子吃饱喝足后，竟然在民警怀中睡着了。目前，小猴已移交相关部门。

据@云南日报

回音: 猴哥玩累了！

民警喜得锦旗秒变“显眼包”

近日，云南德宏一名群众到边境管理支队送锦旗，感谢民警仅用3个小时就帮他找回了丢失的电动自行车。锦旗上写着“帅就算了，还靠谱”。民警收到锦旗后，喜悦之情涌上心头，他拿着锦旗到各个办公室展示，收到同事们一致点赞和掌声。最后，民警把锦旗挂在办公室的锦旗架上，架子上有一排锦旗。

据@法治日报

回音: 老民警: “谁没得过锦旗啊？”民警: “重要的是‘帅’！”

沧州晚报

分类广告

鑫源老年公寓

环境优雅，服务细心，交通便利，价格便宜。鑫源养老院提高长者的文化生活！另常年招护理员。

搬迁至徐官屯村斜对面佳兴物流门口，乘车13路、613路、665路在徐官屯村北口下车路西北行200米即到。

电话:18931718321

讲文明树新风 公益广告

童心向党

小脸蛋儿红彤彤，
大葵花儿黄绒绒；
春风笑脸两相问，
只因阳光在心中！

晓玲



沧州市精神文明建设委员会 宣