

智能系统答非所问 人工客服很难接通

# 转人工 拼完智商拼耐心

下,这通客服电话一共用时3分多钟,前边2分多钟都是在和智能客服耗费唇舌。

“自从推广智能客服,接通人工客服太困难了。”刘先生对比了今昔差异,过去接通电话,按照提示音按键就能接通人工,顶多听会儿音乐等待,如今拨打热线,“全是智能客服对话,没点儿技巧和耐性,连听音乐的资格都没了。”

记者调查发现,类似刘先生遭遇的“智能客服答非所问、人工客服接入路径漫长”情况较为普遍,智能客服解决不了复杂问题、人工客服难以高效接通已成常态。

## 实测:

超半数人工入口难寻 等待超长

连日来,记者拨通国家电网、天津水务集团、天津能源集团、饿了么、美团、淘宝天猫、抖音、拼多多、中国联通、中国移动、中国建设银行、中国工商银行等十多家公共服务与消费平台客服热线进行实测,发现存在以下三类问题。

“转人工”路径受阻,强行“猜谜”耗时长。智能客服固执要求用户按键选择服务类型,无视用户“转人工”的明确语音指令。拨打饿了么客服热线,记者多次对话筒说出“人工客服”被系统忽视,电话中仍循环播报按键提示,耗时1分40秒才接通。中国联通情况类似,耗时1分23秒。

问题描述像“迷宫”,深陷细节无法脱身。即使用户明确提出“转人工”请求,系统仍强制要求提供特定、详细的业务信息(如订单号、商品类别等),一旦信息缺失就陷入了“死循环”。抖音智能客服在记者要求“转人工”后,执意追问具体订单信息。当记者表示“忘记了”,系统仍反复追

问服装类别、“裙子还是套装”等细节,记者沟通4分钟后无奈挂断。

多重验证叠加,反复坚持方能接通人工客服。用户需反复多次、明确且强烈地要求转人工,智能客服才可能“放行”,其间常用“我也能帮您”等话术拦截。记者在淘宝天猫热线连续4次呼叫“转人工客服”后方才接入。国家电网95598热线,记者三次要求“转人工”均被拦截,反复坚持后约2分钟接通。

此外,即便部分智能客服的接待流程相对清晰(如建设银行和工商银行),前期冗长的业务类型播报或问题描述要求,也显著拉长了整体等待时间。记者需先语音描述问题,再按键选择“人工客服”,分别耗时1分20秒和1分29秒才接通人工客服。中国移动客服热线的情况与市民刘先生反映的情况基本一致。

也有部分平台人工客服接入路径清晰。天津市水务集团与天津市能源集团,用户通过语音指令“人工客服”或直接按键选择“人工服务”,通常在几十秒内可接通人工客服。

## 原因:

智能客服成企业“省钱利器”

记者调查发现,“降本”是驱动企业部署智能客服的核心因素。多家科技公司在推广AI客服系统时,直接以“一套软件顶50个人工客服”为卖点。记者以客户身份咨询浙江一家科技公司获悉,其AI客服系统年费仅3万元—5万元,可承接70%—80%的重复性咨询,人工座席需求随之锐减。该公司提供的数据显示,采用智能客服后,企业人工成本降40%。

曾在电商平台任职的王晴告诉记者,智能客服隐形成本优化同样显著,无需场地租赁与硬件维护、后台自动生成通话报表、AI标准化服务降低新员工培训成本,并减弱了

人员流失对服务稳定性的影响。这些综合优势,成为企业和平台广泛部署智能客服的关键原因。

## 痛点:

智能客服满意度与规模增长倒挂

不过,王晴坦言,根据实际使用经验,当前AI尚难应对复杂场景,而多数企业仅开放基础问答权限,使智能客服沦为信息复读机,一味的机械回复可能激化矛盾。

2024年,艾媒咨询发布的《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、残疾人等群体的需求。市场监管总局数据也显示,2024年电商领域针对智能客服的投诉量同比激增56.3%。答非所问、人工难觅、效率低下成为集中爆发点。

## 专家:

效率不能凌驾于人文关怀之上

“智能客服应是服务升级,而非服务替代。”南开大学中国式现代化发展研究院秘书长翟磊指出,部分企业将降本增效凌驾于用户需求之上,导致技术应用偏离初衷,尤其在公共服务领域,用户因技术门槛被挡在服务之外,暴露了系统性设计缺陷。为此,她建议公共服务领域热线要有双重保障机制:一是强制要求煤水电气、医疗健康、政务服务等公共服务及高频消费领域,人工服务必须“一键直达”,且等待时长严格控制在60秒内,确保用户无需复杂操作即可快速接通人工;二是构建兜底机制,当用户连续三次请求未解决时系统自动转接人工。她强调:“科技的温度在于提升服务可达性,而非替代人。”

2024年8月报修 2025年8月末走完程序

## 漏雨维修 还要等到下一个雨季?

8月12日晚上的那场大雨,王先生家再次遭殃。“登记时的‘马上办’,变成了‘月月盼’。”王先生说,“昨天物业又来了二次,再次查看了漏雨情况。说渗水是因为雨水管断裂以及防水层破损,雨水管断裂近期可以维修,防水层就要等到9月份了,到时候雨季也就过去了。”

双港镇方面回应称,物业公司于2024年8月登记王先生家漏雨的问题后,直至2025年3月完成小区所有漏雨点位的统计,并启动应急维修程序。相关工作人员介绍,物业称需要将所有漏雨的情况全部收集上来后,一同上报维修,然而为何需

要半年多的时间,物业并没有说明。上报期间,因材料存在瑕疵等问题,反复修改了三次,导致审批进度延误。目前,津南区住房城乡建设委物业办已完成入户核查和抽检工作,下一步进行招投标工作,按流程,还需要履行公示、开标、应标等程序,招投标还需约一个月时间。之后施工队才能进场。

居民对此回复表示不认同:“如此长时间的拖延,已经超出合理范围!”

## 记者手记:

一个简单的房屋漏雨问题,在重重流程中演变成“持久战”。

虽然社区表示将持续跟进,督促物业加快推进进度,而且称根据《物业管理条例》,物业公司对共有部位的维修负有及时处理的责任,但居民们实际经历的是什么呢?统计漏雨点位,用时8个月(2024年8月到2025年3月);上报材料,用时5个月(2025年3月至今);下一步招投标,还需1个月;最后的施工环节用时多久,不知道……

基层治理中服务意识的欠缺,与应急机制的不完善,在以上数字中清晰呈现。雨季不等人,居民的急难愁盼更不该等。希望相关部门能真正急居民之所急,让“尽快处理”不再是一句空话。

## 小区40多个单元门禁失效

记者 韩爱青

西青区中北镇水语花城小区,40多个单元的楼宇对讲门禁系统损坏无法使用,问题持续多年不能解决,居民询问理由,得到的答复竟然是“联系不上供应商”。小区单元的楼宇对讲门禁系统维修责任归属与长效保障机制亟须明确。

居民刘女士反映,小区内多个单元的门禁系统长期处于损坏状态,单元门一拉即开,安全防护功能失效。她表示,已多次向物业服务企业和社区居委会反映问题,得到的答复是该系统为几年前统一安装,相关情况也已上报,但如今“联系不上当初的供应商,维修困难”。“安装楼宇对讲门禁系统是为了解决安全隐患,总不能装完就没人负责维护了吧?”刘女士恳请相关部门重视,并切实解决这一安全隐患。

记者实地调查发现,水语花城小区共有200多个单元,其中超过40个单元的楼宇对讲门禁系统存在故障,占总数的五分之一。物业服务企业将损坏的门禁系统进行断电处理,以防止其自动上锁影响居民出入。

对于水语花城小区楼宇对讲门禁系统故障问题,属地中北镇政府相关负责人介绍,该小区的门禁系统属于区级“智慧平安社区”项目,由公安部门牵头建设。40多个门禁系统出现故障,原因主要有两类,单元门屏幕损坏和人为破坏。

关于维修难题,这位负责人解释,此前并非完全联系不上维保公司,而是该企业目前经营困难,濒临破产边缘且涉及较多法律纠纷,后续维保服务难以保障。“我们已经与维保公司取得联系,但目前该公司在整个西青区仅配置了一组维修人员,维修响应滞后。”若该维保公司最终无力继续提供服务,将与小区物业服务企业商讨,将门禁系统维护责任转交对方负责。

## 早市地摊出售处方药 摊主称什么药都能提供

记者 高立红 文/摄

南开区南运河南道、咸阳路、芥园西道一带出现占路摆卖的早市,卖货的人一般在夜间出摊,早高峰之前收摊,所售之物多以家庭闲置的旧物为主。然而,有市民向天津日报热线23602777反映称,有人在早市上摆摊卖药,其中包括处方药。

8月6日凌晨4时许,记者在大园新居小区和裕达花园小区附近的南运河南道、芥园西道看到,大约七八个卖药的地摊混杂在几百个出售闲置旧物的地摊之间,其中南运河南道北侧的两个药摊格外醒目。

这两个摊位并排摆放,每个摊位上都密密麻麻摆满了药。记者粗略统计了一下,足有100多盒,中成药和西药都有,其中有降糖、降压药,也有丁苯酞、利伐沙班片、奥氮平等处方药。记者在現場采访的一个多小时时间里,看到有人前来买药,说出药名,询问价格,交钱走人,均未涉及处方问题。

摆摊的是一男一女。记者随机问了几种药,报价均低于实体药店以及网络市场价格。男子信誓旦旦地表示,这些药都

是从正规渠道来的,保证质量。记者随手拿起几盒药,发现均在保质期内。卖药的女摊主说:“你想要什么药,告诉我,下次给你带来。也可以指定厂家,只要你说出来,我就能拿来。”

对于留个联系电话的要求,两名摊主全然拒绝。卖药男子发现记者的手机正在录音,立即用命令的语气让记者删掉录音。

经一位三甲医院工作人员辨认,记者现场拍摄的药品照片中,有8种中成药和20种西药为处方药。

专业人士提醒,随意服用处方药有可能发生不良反应,应根据患者生理状态选用或根据病情调整剂量,需要在医生评估过用药风险和健康收益后再决定是否使用。根据法律规定,处方药必须凭有处方权的执业医师开具的处方购买。

南开区相关部门当即开展联合执法,当场控制了女摊主。经查,此人在没有药品经营许可证的情况下,大量收购医保药品并出售,涉嫌犯罪。

据了解,近年来天津对非法收集医保药品行为一直保持严管态势。一些外地来津人员长期在各大医院门前“蹲点”,收购患者手中的医保药品,再转卖牟利。在部分早市,他们收药也卖药。执法人员称,药品经



问题卖药摊

营需要经营许可,即使出售自己吃不了的药品,也属于违法行为,销售药品达到一定数量,可能被追究刑事责任。

## 美发店关门 优惠券依然在售

记者 赵煜

近日,市民李先生向天津日报热线23602777反映,已经停业的美发店,却仍能在平台上卖团购优惠券。

李先生在美团平台买了一张烫染团购券,去店里使用时,却发现店铺已经关门,原地址变成了一家餐厅。李先生说:“我联系商家,电话一直没人接。”他很诧异,店铺都

关了,为啥还能买到优惠券?记者到现场采访,周边商户证实“美发店停业一段时间了”。

打开美团App查询,名为“名人造型 剪烫染私人订制(津南店)”的美发店页面有“营业中 09:30—21:00”字样,团购板块中“健康塑形烫/健康护色染二选一”“(烫染)奢华品质烫/无损质感染二选一”等项目仍有“抢购”按键。从消费流程看,用户点击“抢购”后,可直接完成付款。

记者尝试通过平台公布的电话联系商家,多次拨打均无人接听,从天眼查中也并未找到该店信息。针对此事,美团工作人员表示,收到反馈后,平台已安排人员上门复核店铺真实经营状态,待确认商家实际经营状态后,将第一时间调整门店线上信息。同时,平台也建议广大消费者,如发现线下门店营业信息发生变更,可在美团、大众点评App进行反馈,平台将第一时间跟进复核,更好保障消费者权益。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(政民零距离)栏目与天津日报社会部合办

## 天津帮办

帮办热线 23602777

<http://ms.enorth.com.cn/zmlj/>

## 关注城市角落

▶ 北辰区小淀镇

## 小区地库交付半年问题频出

记者 黄萱

北辰区小淀镇宸宁馨苑小区多位业主向天津日报热线23602777反映,小区地下车库交付半年以来,长期存在地面潮湿积水、标线混乱等问题,多次向物业投诉却迟迟未见整改,安全隐患与使用不便让业主苦不堪言。

宸宁馨苑小区于2023年交付入住,地下车库今年年初才正式启用。刚投入使用不久,业主们就发现地库地面潮湿,甚至出现积水,车辆行驶时轮胎易打滑。“地库太湿滑,每次开车进去都提心吊胆。”业主张先生表示,他曾多次向物业反映问题,但对方只是口头说整改,未见采取实质性措施。

除潮湿问题外,地库标线混乱也让业主困扰。原本规划的两个出入口,没过多久就关闭了一个,却未同步更新标线和指示牌,导致不少车主误入“死胡同”。

北辰区小淀镇政府回应称,地库潮湿主要因夏季内外温差导致冷凝水积聚,已要求物业加强通风、增设防滑垫,并排查防水层状况。对于标线混乱问题,镇政府承认物业工作存在疏漏,已责令其尽快更新标识系统。

截稿前小淀镇工作人员回复,物业已打开地下车库所有风筒,并在角落增加了六台工业风扇加强通风效果。物业保洁人员也将地库的积水清理干净,目前已不影响通行。同时,地面上的标线也将分区域重新施划,预计8月底前完成。

▶ 静海区静海镇

## 售水机损坏 村民喝水排长队

记者 高立红

静海区静海镇后杨村仅有两台售水机,现在坏了一台,影响村民日常饮水。

记者近日在现场看到,位于村党群服务中心旁的两台售水机都有些破旧,一台没有门,另一台的门松动了,关不严。记者中午在现场采访时,来打水的村民说,全村几百户人都在这里买水喝。一早一晚来买水的人多,得排队,售水机坏了一台之后,等的时间更长了。由于天热,人们饮用水量大,买水困难,实在不方便。

记者联系安装售水机的天津市自来水集团静海水务有限公司,工作人员到场调查后回复说,没有门的售水机主板损坏,判断是烧坏的,被烧的原因估计为机内进水。公司准备先行维修门松动的售水机,避免再次出现进水导致损坏。没有门的售水机需要从厂家购买配件,等待到货大致需要一个月时间,配件到货后会立即进行维修。

▶ 南开区广开街

## 12个小区添26组公益座椅

记者 房志勇

“现在的城市更新项目做得越来越好,社区内的甬道、小花园越修越漂亮,我们这些老人出去遛弯儿买菜回来,都喜欢聚在小区里聊聊天,就是没有地方坐,有点不太方便。”近日,家住南开区广开街宝龙湾家园、卫安中里社区的多位居民向天津日报热线23602777反映,希望在社区内增添一些休闲椅。

针对社区居民的实际需求,广开街工作人员实地考察了街道内多个社区的情况,并由网格员根据社区实际情况,在不影响社区停车位使用的前提下选定安装座椅的位置。“我们街道老小区多,在不影响居民出行和停车的前提下,我们联系施工单位,精准选址,不仅方便居民日常散步、聊天,同时不影响社区环境。”该街道在南开区民政局的协调支持下,近日成功争取到“福彩圆梦 社会帮扶”公益座椅项目,为宝龙湾家园、卫安中里等12个小区共安装了26组公益座椅,同时整修破旧休闲椅。目前这批爱心座椅已精准投放至居民需求突出的公共空间,“有了这些椅子,我们在工作之余也可以歇歇脚啦。”记者在现场看到不少环卫工人和快递小哥坐在椅子上吃饭、休息。

“以前接孩子回来,孩子们都要在花园里玩耍一会儿才进家,我们只能站着等。有了这些椅子,他们玩多久,我们也不怕了,可以坐着等。”家住南开区广开街卫安中里社区的吴大爷笑着说。崭新的座椅受到了居民一致好评。

▶ 东丽区万新街

## 小区临街墙皮大面积脱落

记者 韩爱青

近日,东丽区万新街昆仑北里小区居民王女士反映,小区A区临街外墙的墙皮大面积脱落,安全隐患突出且影响市容,期盼有关部门尽快维修。

王女士介绍,在昆仑路东侧辅路与成林道交口“昆仑小区站”公交站牌后方,昆仑北里小区A区外墙存在严重脱落现象,共计7处明显破损点,其中特大面积1处、较大面积3处、小面积3处,红砖裸露。此情况已持续数月,至今仍未处理,给行人安全及环境面貌都带来影响。

记者近日实地走访发现,市民反映的墙皮脱落情况确实存在,最大的一处脱落面积将近1平方米,大片斑驳的红色墙皮裸露在外。破损点位紧邻人行道和公交站点,对过往人员构成安全隐患。网格员已在醒目位置张贴了安全警示标示。

东丽区万新街道办事处对此回应称,社区网格员已将破损情况上报至社区居委会及该街城建科。街道将其列入老旧小区改造范围,目前施工队已经进场,陆续对