



# AI 客服“已读乱回”，转人工难于登天

## AI 客服“转人工”难？“新国标”来了

你是否遇到过这种情况？

在网络平台遇到问题，翻遍 APP 找不到人工客服入口，对话的始终是 AI 客服（人工智能客服）。在对话框里连发十几遍“转人工”，AI 客服却只循环回复“我理解您的心情”；好不容易和 AI 客服商量出解决方案，去找人工兑现却发现两边“对不上账”，闹了半天 AI 开了张“空头支票”。

9 月 1 日起，我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》正式实施，专治“转人工”难、“答非所问”这些糟心事。新国标落地，将带来哪些改变？

### 现象 “转人工”，关卡重重

江苏徐州的吴女士最近遇到一件糟心事：在某电商平台退货，平台 AI 客服始终听不懂她的诉求，好不容易找到一个颜色极浅的“转人工”按钮，接通后对面仍然“人机味”十足，车轱辘话来回说。

“感觉像一拳打在棉花上。”吴女士说，“折腾了一个多小时才接到人工客服来电，三两句就把问题说清了。”

今年上半年，中国消费者协会发布的全国消协组织受理投诉情况分析显示，消费者投诉的售后服务问题中，AI 客服应用场景扩大，主要涉及“虚假承诺”和“人工接入困难”等问题。

网购退货、外卖改地址、停共享单车……有时明明问题不复杂，AI 客服就是解决不明白。想转人工客服又阻碍重重，要么“转人工”入口按钮极其隐蔽，要么就是层层嵌套，翻来覆去就是同一套话术。不少消费者表示，感受到“敷衍”“兜圈子”“浪费时间”。

不仅“转人工”难，有时 AI 客服还跟人工“对不上账”。有消费者投诉：在某电商平台咨询售后，AI 客服明确承诺补偿优惠券、24 小时内到账，到期却并未发放；咨询平台人工客服，却得到答复：“AI 客服回复不作数”，否认补偿方案，拒绝兑现承诺。

如今，不只是电商平台，在各类服务型平台上，“答非所问”“话术循环”“人工入口隐蔽”已成行业顽疾。

前两天，浙江舟山市民陈琳平时用于工作联系的一个社交账号突然无法登录网页版，情急之下拨打了官方客服热线，电话接通后出现 AI 客服的声音，陈琳说：“我反复听了 3 遍冗长的语音播报，依然没有找到人工服务的选项。”

她又试图通过线上聊天界面联系人工客服，没想到，系统反复提示“当前排队人数较多”“当前业务繁忙”等。直到两个多小时后，才有人工客服接待了她。

### 声音

## 新国标为 AI 客服校准方向 服务提质正当时

◎ 唐传艳

当前，越来越多的企业引进 AI 客服。企业仅需支付几万元年费，就能顶数十人的接待量，可以节约大量人力成本。但消费者对 AI 客服的感受普遍很差，其入口隐蔽、话术循环、承诺悬空，通过 AI 客服维权更是无从谈起。企业没有动力提高人工接入率，消费者缺乏改变的能力，导致这种局面靠市场自发调节难以纠正。AI 技术红利被企业独享，为此闹心的却是消费者，规则介入就成为必然。制定新国标，正是为化解这种现象开出的一张药方。

我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》（以下简称新国标）实施的主要价值，在于把一条长期模糊的原则讲清楚。此前“AI 回复不作数”几乎成了一些企业的免责口头禅，消费者拿着聊天记录维权，却常被一句“算法生成不具法律效力”挡回。新国标明确，AI 客服的输出，企业必须认账。此外，新标准明确涉及退款、赔偿等关键事项须人工确认，要求 AI 回复保留显著标识和风险提示，在企业责任与技术工具之间划清了清晰界限。AI 可以代劳沟通却不能代担责任，从根本上消除了企业甩锅 AI 的操作空间。

作为推荐性标准，新国标没有法律强制性，但不等于没有“牙齿”。新国标提供了一把公开的标尺，监管部门在检查服务质量时可以参照，消费者投诉维权时可以引用，进入司法程序后也可能成为判断品牌声誉、监管评级、诉讼风险等渠道传导压力，促使企业调整客服流程。更关键的是，新标准把问题是否解决作为衡量导向，为企业摆脱单纯成本思维、转向服务提质提供了制度参照。

当前 AI 正快速进入医疗、金融、教育等领域，这些场景同样面临 AI 能否承诺、出了问题谁负责、何时必须转人工的共性问题。客服领域接触面广、矛盾积累多，率先形成可操作的人机协同规范，涉及责任归属、风险分级、信息切换等机制，对其他领域具有直接参考价值。

有了新国标，接下来就要落实到服务提质上。监管部门可将新标准纳入服务质量评价和投诉处理的参考框架，让不合规企业有压力、有整改方向。企业应对照标准梳理客服流程，厘清 AI 的权限边界和承诺红线。消费者了解新标准的核心条款，维权时也能多一份依据。标准本身也需在实践中动态完善，针对 AI 能力提升带来的新问题要及时更新。客服领域这一步走稳了，AI 融入更多生活场景的步伐才能迈得更踏实。

本版制图 龚华林

### 延伸阅读

## 被 AI 客服“困住”了怎么办？

9 月 1 日，我国首个聚焦人工与智能客服协同的国家标准《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》正式落地实施，新规明确人工入口不得层层隐藏，转接时应当同步对话记录，从制度层面为消费者顺畅转接人工客服保驾护航。但新规落地需要过程，遇到 AI 客服反复推诿、迟迟接不到人工怎么办？想要快速跳出机器人话术、高效接通真人客服，不妨收好这几组快速转人工的实用招数：

#### 第一招 精准利用关键词

大多数平台的转人工触发词是“转人工”或“人工服务”，连续说 2 到 3 次，系统会自动放行。避免使用“找真人”“要活人”这类非标准表述——AI 识别不了你的愤怒，只能识别你说了什么词。

#### 第二招 选对入口

有用户测试发现，选“投诉”或“退款”通道时，人工客服的接入优先级明显更高。因为企业把这几类问题标记为高风险，必须人工处理。相比之下，普通的“咨询”问题优先级低，可能永远排在 AI 队列里。

#### 第三招 放弃跟 AI 纠缠，直接打 12315

市场监管总局数据显示，12315 热线转人工平均等待时间远低于企业客服热线转人工的平均等待时间。对企业而言，监管施压的优先级永远高于消费者诉求。一旦投诉被官方渠道受理，企业会主动联系你解决问题——这时候人工客服出现的速度，比你对着 AI 喊 100 遍“转人工”都快。

还有个细节很多人不知道：转人工之后，主动要求客服查看你跟 AI 之前的对话记录。很多系统转接时不会同步历史对话，客服让你从头说一遍，其实是在浪费双方时间。你有权要求对方在接管前了解你之前已经描述过的内容。

（综合济宁新闻、今日头条、新浪新闻）

### 溯源 “省开支”，暗藏隐患

明明消费者对 AI 客服的效果不够满意，为何仍有越来越多商家接入智能客服？“转人工”为啥这么难？

AI 客服凭借全天候响应、低成本的优势，已深度嵌入电商、出行、通信等各类消费场景。然而，技术红利背后，消费者体验却在频频“打折”。

这种局面并非偶然，成本是关键原因。业内人士透露，当前市面上 AI 客服系统年费仅

需几万元，就“能顶几十个真人客服的接待量”；单个真人客服月薪动辄 5000 元以上，还不算社保、工位、培训等综合成本。

还有学者分析，部分企业有意抬高“转人工”门槛，就是为了消耗用户的精力和耐心，变相让用户撤诉。

“虽然 AI 的回答能给到一定帮助，还有一些话术能起到安抚作用，但它不能完全取代人

工客服，因为它不能真正理解客户的情绪。人们需要更有人情味、更有耐心的倾听，最终还要真的帮他们解决问题。”某平台客服人员说。

“这是一种错误的降本增效。”清华大学经济管理学院教授李宁指出，“表面上客服成本低了，人工服务量降了，但问题并没有解决，只是被推迟，或转化为重复咨询、投诉，甚至退货和品牌信任损失。”

### 规范 “新国标”，重定标尺

或规范化流程完成。

深度科技研究院院长张孝荣说，本次客服新规的进步之处在于，第一次明确把“转人工”从选配变成了标配，规定了几种必须转的场景，也堵上了“AI 说的不算数”这个漏洞。

“新国标”将发挥怎样的效力？

泰和泰律师事务所高级合伙人廖怀学介绍，这一标准属于推荐性国家标准，不直接具备法律强制执行效力，但不意味着对企业没有约束力，它的主要影响在于为行业服务质量提供新“标尺”。

该标准明确规定了人机协同的流程，如必须设置清晰醒目的人工服务入口。一旦发生服务纠纷，它很可能成为监管部门或法庭的参考依据。在行政检查、服务质量评估中，监管部门也会参照“新国标”进行引导。不符合标准的企

业可能会被要求整改。

事实上，企业刻意设置“转人工”障碍，在现行法律法规下本就可能触发侵权风险。

《电子商务法》《消费者权益保护法实施条例》等法律规定均要求经营者建立便捷、有效的投诉处理机制。如果企业通过复杂菜单、反复循环、故意延迟等方式，实质性阻碍消费者获得人工服务，可能违反相应法定义务。如果用户协议等文件写明提供人工客服并约定响应时间，还可能构成合同义务未履行，消费者可主张违约责任。

“可以保存录屏、聊天记录、转人工失败记录等证据，通过企业或 12315 等渠道投诉；如果造成实际损失，可根据具体情况通过调解、仲裁或者诉讼等方式维权。”廖怀学说。

### 措施 治乱象，也指方向

确了转接人工的适用场景，补齐了一些制度上的空白。它引导企业平衡降本与服务质量，推动客服体系从单纯削减人力，转向人机合理分工协同运作。后续监管部门可依托这套标准开展评估与纠纷调解，持续督促企业优化客服流程。

近年来，伴随大模型能力提升，AI 客服已在理解上下文、多轮对话、准确识别情感、支持多语言提问等方面实现了能力飞跃。这也是各行业领域广泛接入智能客服的原因之一。

随着应用普及，人们的期待也随之提升：不再局限于基础问答，而是期待 AI 客服高效完成订单查询、发起退款、预约服务等业务操作。

当下 AI 客服遭诟病的种种问题，本质上是这些能力不过关。正如一位消费者吐槽：“AI 客服不是说不好话，是干不好事！”

国家标准实施后，企业应当如何调整升级

过去，人工客服入职后不会直接上岗，需接受业务培训，了解产品、流程、权限边界，企业也会建立质检、考核、风险控制等机制。但现在一些企业看到大模型能自由“对话”，以为写段提示词、接入企业资料就能让 AI 独立面对客户，实际上是没有认清本质。AI 客服并非“聊天窗口”，背后需要一整套工程化的智能系统。

在李宁看来，“新国标”实施最重要的意义，在于把过去模糊的“人机协作”变成了一套可检查和改进的具体流程。什么任务可以交给 AI？什么任务优先人工处理？涉及人身和财产安全等高风险场景时，系统应怎样处理和切换？在 AI 日益加速融入千行百业的当下，“新国标”从客服场景入手，实质上是推动企业设计更精细的“人机协作”机制。

在苏商银行特约研究员武泽伟看来，新规明

