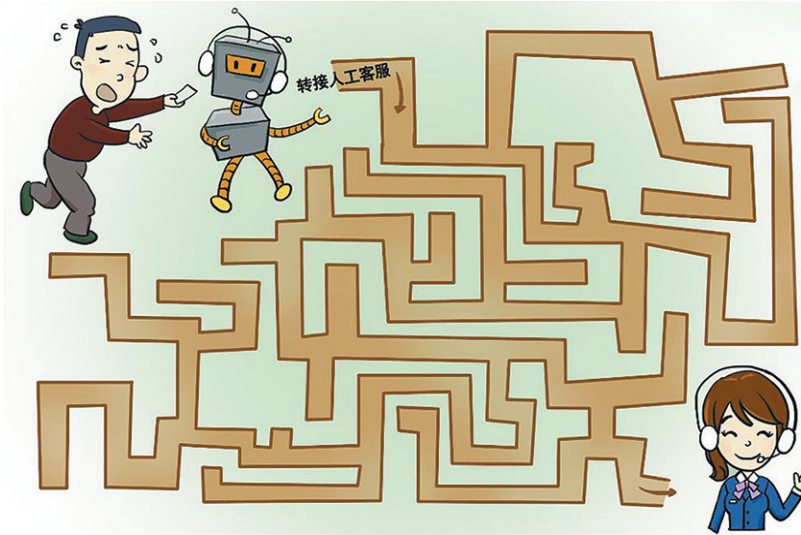




“答非所问”“妨碍维权”…… 部分“智能客服” 不智能现象咋破解

转接人工客服难 张轩森 作

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”,有些还甚至成了商家为回避消费者直接维权投诉而设下的障碍。

部分“智能”客服“答非所问”“适老性差”

记者发现,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,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”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,但却至今未送到。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。我不管怎么操作或表达,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。每次我说半天办不成事。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。

不能售前“人工”而售后推给“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,听取消费者对其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元左右的月薪支出,这种低价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。要实现更高性能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、规避自己的法律义务。”北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示,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。

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人数众多,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。

(新华社记者 乌梦达 赵旭 张漫子)



4月19日,幼儿园放学的孩子在洛南县城人行道旁捡拾落下的樱花花瓣。

近日,商洛市洛南县城的大街小巷,4000余棵樱花树盛开,如云似霞,美不胜收。穿行其间的市民,脸颊不时碰撞着片片花瓣,脚下更像一层铺满厚厚的花路,形成秦岭深处一道独特的亮丽风景。

林夕 摄

规范线上问诊 亟须监管“上线”



近年来,在互联网上进行线上医疗咨询为很多人的生活提供了便利,但与此同时,也带来了一些风险。近日,北京互联网法院审结了多起医生起诉某健康咨询服

务平台网络侵权责任纠纷案。法院认定,某健康咨询服务平台冒用医生名义在线提供健康咨询,侵害了原告的名誉权、姓名权,判决平台赔礼道歉并赔偿精神损害抚慰金。

互联网医疗因其方便、快捷的特点,不仅帮助患者减轻了排队候诊之苦,而且能有效分流患者,减轻医疗机构、医生工作压力,推动优质医疗资源下沉到基层。然而,现实情况却是,网络问诊也遭遇了“成长的烦恼”,正在经历身份之惑、问诊之惑和监管之惑,引发投诉不断。此前据媒体报道,一张口腔内溃瘍滋生的照片,拿给3个网络问诊平台上的若干名不同医生问诊,却得出了众多不同的诊断和处方开具,导致公众“体验”并不如意。特别是,某健康咨询服务平台冒用医生名义在线提供健康咨询,侵害了公

众的名誉权、姓名权,被告上法庭。

规范线上问诊,亟须监管“上线”。换言之,若想网络问诊能够健康发展,要对其加强监管。事实上,互联网医疗监管,是一个庞大的系统工程,需要多个政府部门、医疗机构、互联网企业和患者多方合作,共同营造一健康的发展环境。我们欣喜地看到,我国相关部门已经出台了规范互联网医院的规章,应尽快细化落地措施。比如,出台细则明确如何集合卫生、公安、网信等部门力量,加强有效监管;如何对网上违法行医行为进行处罚,压缩未经审批登记的互联网诊疗平台生存空间等等。此外,应进一步发挥群众监督的力量,尽快公布合法合规的互联网医疗机构名单和举报电话,尽快开放互联网医疗机构资质查询系统,引导群众到正规的互联网医疗平台就医问诊。

(汪昌莲)

西安院前医疗急救电子票据全面上线

本报讯(张毅伟)日前,西安急救中心按下全市院前医疗急救电子票据全面上线“启动键”,终结多年来院前急救手工收费的局面,进入信息化智能化的新阶段。全市院前医疗急救开具的电子票据与之前的纸质票据具有同样的法律效力,作为报销凭证使用。

不久前,市民雷先生突感身体不适,亲属随即拨打120呼救,120急救站收到任务后立刻出诊赶往呼救地点,将雷先生送往就近医院,急救车到达医院后,雷先生得以及时进入急诊抢救室抢救。亲属与急救车出诊人员结算院前急救医疗费用,出诊人员把对雷先生所进行的救治措施以及救治所使用的相关药品耗材输入系统中,询问亲属患者联系方式,系统自动计算院前急救医疗费用总额,随即向亲属展示收款二维码,亲属缴费后,出诊员

向亲属说明院前医疗急救收费已使用电子票据,后续可在微信小程序“电子票夹”内查询到当天所缴纳费用开具的电子票据。随后将收费清单打印出来交给患者家属,并告知也可扫描清单上的二维码进入“电子票夹”小程序。

院前医疗急救电子票据可通过手机随时查询、随时打印,电子票据的上线解决了报销票据易丢失、补办难的烦恼,也进一步规范了诊疗收费。

广大市民朋友获取院前医疗急救收费电子票据,只需在微信小程序内搜索并关注“电子票夹”,通过微信或给急救出诊人员留存手机号码进行登录,点击票夹界面,选择相应的票据,自行查询、下载、保存即可。



最是书香能致远 ——打卡西安网红书店、书香场馆

“一个人是一本书,一座城是一本书,一座山是一本书,一家书店、一座图书馆都是一本书。”陕西省图书馆副研究馆员陈宏宙说,“读书可以百川归海,同样可以涓涓细流。”

藏之名山、传之后世的圭峰山脚下的西安国家版本馆,尽显大气磅礴、汉风唐韵。向阳高筑、拾级而上的陕西省图书馆,包罗万象、时尚灵动的陕西省图书馆高新



莒屋书店的图书墙。

分馆,雄踞龙首原、毗邻大明宫的西安市图书馆……这座城市始终把精神的殿堂构建在理想的高地上。

阅读这片土地,就像是打开一本古典与现代并存的书卷。获得茅盾文学奖的《平凡的世界》《白鹿原》《秦腔》《主角》,都诞生在这里。

古都西安大气、开放、包容,在“书香中国”“书香城市”“书香单位”“书香校园”“书香家庭”的氛围下,整个城市浸润着“书香社会”的浓厚氛围。

被列为市级文物保护单位的钟楼书店,承载着众多西安读者的阅读记忆;新华读书阁位于大唐不夜城,毗邻大雁塔南广场,延续着盛唐故地的文化脉络;地处小寨黄金商圈的万邦书城、关中书局作为本土书店品牌,彰显着城市地标的现代情结;莒屋书店、樊登书店展示着西安与全国连锁品牌书店的不同风采。

书籍为人生点亮一盏灯。西安城墙北门东顺侧城巷口的古西楼书屋,24小时开放。无论寒暑、无论何时,这里都在为读书人日夜守候。

“读书是一种生活方式,阅读的过程丰富着大家的生活。”“全民阅读推广人”崔文川是一位藏书票设计家,曾受邀为众多作家、学者设计制作藏书票。数以万计的藏书票背后,常有着鲜为人知的故事。在推荐图书与推广阅读的过程中,崔文川说,现在主要是要解决读者在书籍空前丰富时的选择焦虑。“同样一本书有多个版本,找到最适合自己的阅读的,是一件幸运的事情。”

在西安,书店、图书馆已经成为众多读者的休闲场所,尤其是众多网红书店的“书店+”模式,让“书店+咖啡馆”“书店+文创空间”“书店+美术馆”“书店+社区”等形式成为跨界的经营业态,使复合型书店逐渐



成为城市
的文化生活空间。

地处西安市星火路的老城根商业广场内的方所书店,集书店、咖啡、影音、时尚、亲子、美学、展览于一体。方所书店践行这样的理念——“我们做的不是书店,而是一个文化平台,一种未来的生活形态!”

位于西安南大街中大国际商场五楼的万邦书店,用书架构建的多层旋转楼梯,仿佛让人置身书海的殿堂。走出书店,踏足熙熙攘攘的南大街,仿佛从厚重的历史中回归。

西安众多图书馆,从文化地标、生活地标、精神地标三个维度,影响着生活在古都西安的人们的生活方式、精神风貌。

四时美好唯读书,最是书香能致远。阅读成为“悦读”,见证的是幸福成长、心灵归宿。西安就是这样一本书,人们将它捧在手上、读进心中,始终不释卷。

(戴吉坤 李驰音)

一位读者在方所书店选择图书。

新闻直通车 宝鸡一季度城镇新增就业1.1万余人

本报讯(李克嵘)宝鸡市人力资源和社会保障局日前发布消息:一季度,围绕2023年春风行动、就业援助月、春暖农民工、苏陕劳务协作交流4项活动,宝鸡市共举办招聘会168场次,提供岗位14.64万个,达成就业意向1.63万人次,城镇新增就业11327人。

宝鸡市制定出台了《关于进一步完善职业技能培训补贴政策的通知》,研究制定了符合实际的职业技能培训基本补贴标准,支持鼓励县区、机构与企业联合开设“冠名班”“订单班”,提高培训后就业率

和就业质量。截至目前,宝鸡市开展各类补贴性职业技能培训2263人。

今年以来,宝鸡市以谋划申报公共就业服务能力提升示范项目为契机,大力推进就业创业项目建设。就业方面,宝鸡市人力资源服务产业园和千阳县零工市场建成投运,麟游县公共就业实训基地顺利开工,渭滨区、眉县等县级零工市场项目论证启动。创业方面,成功创建市级返乡创业园区1个,评估通过省级创业孵化示范基地2个,发放创业担保贷款111笔9013万元,带动就业921人。

谷雨祭祀仓颉典礼在白水举行

本报讯(穆涛)礼敬仓颉,传承文明。4月20日,陕西白水2023(癸卯年)谷雨祭祀仓颉系列活动启动。

当日,谷雨祭祀仓颉典礼、原创动画片《仓颉传奇》发布仪式、第二届“仓颉杯”全球汉字大赛启动仪式和“保护古树名木 传承中华文明”仓颉手植柏航天育种幼苗植树等四项活动在白水仓颉庙举行。本次祭祀典礼沿用省级非物质文化遗产“谷雨祭

祀文祖仓颉典礼”九规制礼祭拜,设置“典前序礼、大道行礼、祭祀典礼、谒庙祭礼”四个礼制环节,彰显深邃、厚重的人文内涵。

据悉,系列文化活动还包括仓颉庙宣传语评选、“云游仓圣庙 文化志愿行”网络传播、“千年对台戏 秦韵永流传”戏曲演出、“苹果花儿开 骑车赶大集”文旅促乡村振兴、“世界读书日 全民讲仓颉”第二季阅读推广、“汉字寻根 文化探源”研学等活动。

安康“铁拳”行动今年查办违法案件480件

本报讯(张松 周玉冰)今年以来,安康市场监管部门深入推进民生领域案件查办“铁拳”行动,严厉查办民生领域违法案件。一季度,全市共查处各类市场领域违法案件480件。

据了解,安康市场监管部门以民生领域案件查办“铁拳”行动为主线,有针对性地组织医疗美容行业突出问题专项治理、稳价保质专项行动等,严厉查处了

一批涉及民生领域的案件,曝光了全市6件药品典型案例,有效打击市场领域突出的违法犯罪。

同时,结合安康实际,实施了“你点我检”食品安全专项抽检、春节食品安全抽检、创文专项抽检等一系列专项抽检,共完成食品安全抽检920批次,发现不合格产品32批次,对于不合格产品全部已进行查处,处置率100%。