

9月起,国家标准为人工与智能客服协同划定清晰边界

AI 客服, 如何更好服务消费者

本报记者 齐志明

■ 探访

“转人工！转人工！”屏幕上，江苏徐州消费者吴女士连续发送指令，对话框弹回的依然是AI(人工智能)客服的“亲，我理解您的心情”——后面跟着一串标准化菜单。折腾一个多小时后终于接通人工，三两句就把退货诉求说清了，吴女士哭笑不得：“太费劲了。”

近年来，AI客服快速嵌入电商、通信、金融、出行、家电等众多消费场景，在提升响应效率、降低运营成本方面发挥了积极作用。然而，本应服务赋能的技术，在一些平台却成了答非所问、循环套话、转人工难的“拦路虎”。中国消费者协会数据显示，2026年上半年全国消协组织共受理消费者投诉98.6万件，售后服务问题占比最高，达26.79%，AI客服不实承诺、人工接入困难、生成内容失准等成为投诉新热点。

9月1日起，我国首个聚焦人工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》(GB/T 47746—2026)实施。这项国标怎么为AI客服“立规矩”？AI客服又该如何更好服务消费者？

转接人工, 为何这样难

今年6月，消费者周先生在广东深圳某游戏平台误购了一款商品，根据平台规则，他尚未领取兑换，可以申请退款。但在沟通中，他始终只能收到AI客服的回复，被反复引导在小程序、服务号、APP之间来回切换。试着拨打人工电话、在线呼叫“人工客服”后，得到的依旧是程序的循环应答。

比“答非所问”更让人焦急的是紧急时刻联系不到人。今年6月，消费者王女士家的智能门锁突发故障，一家三口被锁门外——其中还有一个6个多月大的婴儿急需进屋喂奶。钥匙、充电宝都试过，门锁依旧纹丝不动。王女士第一时间拨打售后电话，传来的却是AI客服机械的提示音，怎么也

转不到人工。一家人在门外等了50分钟，最终只能请开锁师傅上门。而此前，她已就同一故障多次申请售后，始终没能顺利联系到人工客服。

更令人窝火的是开“空头支票”。今年5月，消费者龚先生在某二手车平台选车，支付2000元订金前，平台官方AI客服明确答复车款包含过户费和上牌费。可到交易时，销售人员却要求另行支付1000元过户费。龚先生拿着截图去理论，对方答复“AI回答不代表公司立场”。

记者在某第三方消费者服务平台以“AI客服”为关键词检索，相关投诉超过4800条。“翻遍APP找不到人工入口”“连发十几条‘转人工’只会回复‘理解心情’”“AI客服承诺送券，人工说不作数”……社交平台上，类似吐槽引发大量共鸣。

梳理投诉发现，问题大多集中在3类：“转人工”层层设卡，部分平台通过循环应答、多层跳转、隐藏入口等方式延缓甚至阻碍消费者获取人工服务；AI客服不实承诺，对费用构成、优惠活动、售后政策随意打包票，事后企业以“算法生成不具备法律效力”拒绝履约；通用型AI在机票退改、法律维权、金融服务等场景中生成事实错误，误导消费者决策。

“在一些平台，AI客服已不单纯是技术工具，而被设计成了一道‘隐形过滤网’。”中国消费者协会投诉部副主任郭耀宗表示，遇到复杂问题兜圈，是在消耗消费者的时间和耐心。

降本增效, 不能算偏“服务账”

“一名人工客服，每月工资、社保、培训、工位综合成本少说3000元起步；而一套基础AI客服系统月租最低仅99元，可完成几十名人工客服的工作量。”一名业内人士算了一笔“成本账”，两者成本相差约30倍，一家长电商平台接入AI客服后人工团队大幅缩减，一年节省人力成本超百万元。

成本落差让许多企业选择AI客服，但部分企业算着算着就把“服务账”算偏了。

“客服部门在很多企业被定义为‘成本中心’，首要考核指标就是压降成本。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，当降本成为第一目标，AI客服就不只是“服务助手”，还被赋予拦截诉求的功能——菜单多设几层，应答多绕几圈，把消费者耐心磨没了，维权的人就少了，报表上的投诉率也更“好看”了。有业内人士透露，部分企业考核重心已转向“AI拦截率”而非问题解决率，有的“障碍设计”能拦截七成转人工请求。

“这是一种错误的‘降本增效’。”对外经济贸易大学法学院教授、消费者保护法研究中心主任苏号朋直言，“从表面看客服成本降了，但问题并没有解决，只是被推迟、掩盖，转化为重复咨询、舆情发酵、退货流失和品牌损伤，这笔隐性成本远比省下的人工费高。”

技术局限也加剧了体验割裂。当前不少AI客服仍依赖关键词匹配与预设话术，缺乏深度语义理解——用户说“重启无效”，AI客服还在重复“建议重启”；用户情绪激动，AI客服依旧只机械推送菜单。更深层的症结在于责任边界模糊：AI客服作出承诺、消费者据此决策后，一旦起纠纷，部分企业便以“AI回答不代表公司立场”一推了之。

“这种‘技术甩锅’在法律上站不住脚。”中消协法律顾问廖怀学分析，企业自行部署的AI客服是经营服务链条的组成部分，在官方平台的答复代表企业立场。依据消费者权益保护法，经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和用法等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复，这项义务不以服务载体是人工还是AI而改变。

立规明界, 让技术回归服务本位

AI客服的“堵点”，正在迎来制度层面的疏通。

此次国标落地，为人工与智能客服协同划定了清晰边界。

参与标准起草的才博智慧治理研究院院长吴岩松介绍了这项国标的重点要求：人口醒目，禁止层层隐藏人工入口；分工明确，涉及复杂纠纷、资金争议、人身财产安全风险及用户明确要求转人工的场景必须及时转接，价格、退款、赔偿等关键事项由人工最终确认；切换顺畅，人机切换时系统须完整传递交互记录，不得要求消费者重复陈述；责任清晰，明确企业需对AI客服回复内容负责，不能以“算法自动生成”为由推卸责任。

“这项国标是推荐性标准，但绝非‘没有牙齿’。”廖怀学解释，它将成为监管部门开展行政检查、服务质量评估的重要参照，不符合标准的企业可能被要求整改；发生纠纷时，也会成为消费者维权、司法裁判的重要依据。

治理AI客服乱象的“组合拳”正在形成。7月15日起施行的《人工智能拟人化互动服务管理暂行办法》明确要求，拟人化互动服务提供者应当落实拟人化互动服务安全主体责任，配备与服务类型、规模和用户特点相适应的内容管理技术措施和人员；消费者权益保护法实施条例、电子商务法也对经营者建立便捷投诉处理机制作出规定。中消协近期专门发声，敦促经营者加强审核管理；浙江、广东、北京等地消协组织已陆续开展约谈。

部分头部企业也开始调整，有的将“转人工”按钮提升到首页，有的探索“AI+人工”深度协同，售后成本下降的同时，用户满意度有所提升。

“技术赋能消费，服务要有温度。”陈音江认为，治理关键在于推动企业从“成本控制导向”转向“消费者体验导向”。郭耀宗提醒，涉及价格、合同、售后等重要信息不宜仅依据AI内容作决定，遇到转人工难注意留存证据，及时向12315或消协组织投诉维权。

当企业不再把AI当作“甩锅”的挡箭牌，而是“搭桥”的服务者，当“一键转接人工”成为标配，AI客服才能更好便民利企。随着国标落地和多方协同推进，有速度、有温度的消费服务环境将加速形成。

内蒙古额尔古纳市室韦村推动农文旅融合

本报记者 李社瑶

边疆风光 稳定『变现』

额尔古纳河蜿蜒流淌，河畔，内蒙古自治区额尔古纳市蒙兀室韦苏木室韦村迎来满目金黄的秋日时光。层林染金、草甸渐黄，田野一望无垠，不少游客慕名前来。

室韦村位于中俄边境，森林、湿地、草原共存，人文与自然资源丰富。过去长期依靠传统种植业，产业结构单一，村民大量外出务工，空心化问题突出。

“以前村里收入低，基础设施薄弱，年轻人都不愿意返乡。”蒙兀室韦苏木临江生产队党支部书记牛德生见证了村落的蜕变，“现在旅游业发展起来了，村里人纷纷开起民宿、餐厅，每到旺季一房难求。”

转变如何发生？在室韦村东北方向，坐落着旅游景区奥洛契庄园。“我们坐拥界河风光，气候宜人，不能‘端着金饭碗讨饭’，要把自然山水转化为可持续价值。”作为景区负责人，田一民扎根于此10余年，带领团队把普通农垦作业点打造成知名景区。走进景区内的科普种植园，各类特色果蔬映入眼帘。温室大棚内专门划分了农耕研学和采摘区域，栽种粮油、蔬果作物，还面向青少年开放农事课堂。“孩子们在这里能看见粮食、蔬菜如何生长，切身体会劳作不易。”种植园工作人员介绍。

景区建成临河岸咖啡屋等特色项目，将边境风光、农事研学与休闲娱乐等相结合，带动当地文旅发展。“全苏木现有旅游业经营户420余家，每年接待游客近百万人次。”蒙兀室韦苏木副苏木达晶说。

实实在在的变化，给室韦村

百姓的生活带来了改善。景区提供采摘管护、观光服务、特色餐饮等近150个就业岗位，景区内的列巴体验馆等全部优先采购本地农牧户自产果蔬、畜禽产品，打通产品直供销路，还依托油菜资源开展精深加工，开发特色文创产品等。“不少在外闯荡的年轻人都选择回来发展，本地闲置劳动力服务基本实现就地就业。”田一民说。

潘园亮就是其中的代表。2021年他从浙江返乡，从事文旅宣传推广工作。“希望为家乡发展贡献一份力量，见证家乡变得越来越好。”潘园亮表示。

农文旅融合实现了“风景变现”，北亚油菜大豆科创中心则为当地农业筑牢了科技内核。

“这里是高纬度油料育种的天然试验场，目标就是筛选短生育期、高产高油的油菜良种。”北亚油谷项目科技试验站站长张春艳说，团队已经选育出多份优良骨干亲本，部分新品增产幅度超40%，多个品系进入国家、自治区区域试验。立足区位优势，试验站还对接俄罗斯和蒙古国的科研机构开展跨境合作，筛选适配北亚寒地耕地的油料品种，为保障油料供给安全储备种源。

“让游客看见现代农业科技、了解育种故事很有价值。”张春艳介绍，试验站设置科普参观通道，游客可以走进试验田近距离观察品种对比试验。

额尔古纳河右岸，这个边境小村正焕发新的生机。

■ 大国小村

本版责编：管璇悦 卢 涛 翟钦奇

河北廊坊

打造全国算力产业高地

从京津之间的算力产业基地到全国算力网的关键枢纽，河北省廊坊市用10多年时间完成了一场深刻的数字变革。截至目前，全市累计建成数据中心36个，智算总规模突破20万P，城市算力分指数连续两年位居中国信息通信研究院榜单第一。今年9月11日至13日，2026中国算力大会在廊坊举办，这座京津冀城市群中的“算力之城”，正以扎实的产业根基、独特的比较优势和显著的建设成效，书写数字经济时代的高质量发展答卷。

筑牢算力产业发展根基

2009年廊坊抢抓北京大数据产业外溢机遇，在河北省率先启动数据中心建设，前瞻布局算力产业。如今，润泽科技、华为、万国数据、世纪互联等一批国内算力行业头部企业已在廊坊深度扎根，全国算力中心服务商已有7家落子布局。廊坊市建成国家级绿色数据中心14个；润泽科技在廊坊交付全国首个整栋纯液冷智算中心，算电利用效率处于国内第一梯队。直连北京核心节点的超低时延光纤链路打通，单向传输时延低至0.33毫秒，数据中心整体响应速度不足1毫秒，实现京廊数据同城级实时交互。廊坊建成投用全国首个省级算力监测调度平台，落地河北人工智能计算中心、河北省算力产业技术创新载体。研究出台省内首个市级“人工智能+”行动方案《廊坊市人工智能产业聚集区建设方案》。“立业廊坊”“大羽”等49个人工智能大模型，已在政务服务、城市治理、文旅交通、医疗康养等多个领域落地应用。

锻造算力产业核心优势

廊坊地处京津冀“黄金三角”核心腹地，主城区距北京城区40公里、天津城区60公里、雄安新区80公里，已全面融入京津冀半小时通勤圈；1小时车程内可达3座国际机场，域内11条铁路、13条高速、32条国省干道互联互通，为建设低时延算力节点、承接北京算力需求外溢提供了交通优势。廊坊深度参与京津冀协同发展、高质量共建“一带一路”，依托京津冀地区1.1亿人口的庞大市场，连续成功举办中国·廊坊国际经济贸易洽谈会等国际性活动。廊坊全域为跨境电子商务综合试验区，拥有北京大兴国际机场临空经济区(廊坊)、中国(河北)自由贸易试验区大兴机场片区(廊坊)、廊坊综合保税区和11个省级以上开发区；27个产业集群年销售额超4700亿元，为算力赋能实体经济筑牢了坚实的产业基础。廊坊是人口净流入城市，10年间净增110万人；域内12所高校、26所职业院校，在校生态总量超26万人。

推动算力赋能千行百业

廊坊全力构建京廊一体化算力传输网络，单向传输时延低至0.33毫秒，数据中心端到端响应时长控制在1毫秒以内，形成了“研发在北京、算力在廊坊”的协同发展格局，有效打通了京津冀算

中国联通廊坊智·云数据中心

位于廊坊开发区的京津冀大数据创新应用中心

汉旗电子科技(固安)有限公司生产车间内,工人正在有序生产

企业负责人通过“立业廊坊”人力资源大模型进行公司选址

运维人员在河北人工智能计算中心算力机房内检查设备运行状况