

真人客服难觅，人工智能变人工障碍

■中国城市报记者 郑新钰 方紫薇

你有过紧急情况找不到真人，只能和机器人客服对话的经历吗？

这几年，人工智能迅猛发展，很多观点都认为它的出现解放了劳动力，提高了生活和工作效率。

然而，在近日的采访中，几位受访者都向中国城市报记者大吐苦水，诉说了他们遇到关键时刻人工智能不如人的真实经历。

本期，让我们来听听他们的故事，并且一起来思考：智能化时代，人和机器人怎样互为补充？我们究竟需要什么样的机器人？

有家不能回 与机器客服“无限争斗”

看着网络上铺天盖地的关于人工智能的新闻报道，北京白领甄女士摇了摇头：“都是在点赞吹捧，但硬币总有两面。”

就在前几日，甄女士看到了“硬币的另一面”，经历了一场“有家不能回”的尴尬，如今提起时仍哭笑不得。

“我租住在自如公寓，那天中午穿着睡衣拖鞋出门扔垃圾，回来突然遭遇密码锁失效，进不去房门。我登陆自如APP联系客服，却只有机器人在线，只能戳手机上的固定回答，在10遍以上的无效沟通后，我崩溃了。”甄女士告诉中国城市报记者，她根据机器人的提示联系维修师傅上门，手机页面显示维修时间最快也要到两日之后。

随后，甄女士试图用电话联系客服，但再次遇到了只能和机器人对话的窘境。

“一般接通电话后按‘0’都是转接人工，但是该客服电话没有这一选项。”站在大门外被冻得瑟瑟发抖的甄女士，无奈之下选择了“紧急安全请按9”，这才和真人通上了话，但客服的回答让她大跌眼镜，“好不容易找到真人客服，他居然叫我去APP上联系智能机器人，这真是太离谱了！”

客服告诉甄女士，门锁维修这种诉求只能通过APP渠道解决，可以线上输入“转人工”联系能解决该问题的真人。

紧接着，甄女士按照对方说的又操作了很多次，但戏剧化的是，反复输入“转人工”后得到的依旧是机器人冷冰冰的回复，“最终还是在电话真人客服的操作下，为我转接了人工，帮我联系上了短时间内能上门维修的师傅。”

这次的经历让甄女士感到忿忿不平：“我交的租房费用里包含服务费，预期得到的服务是紧急情况下能找到真人为我解决问题，而不是让我陷入到与机器人的‘无限争斗’中。”

甄女士认为，在售后、维修、服务等环节中只能找到机器人，是一种对顾客的单方面消耗。“过去我们租房都有真人管家，有个急事要处理联系真人很方便。但不知从什么时候起，管家都‘消失’了，只能和机器人‘小如’对话。”她说。

在甄女士眼中，机器客服只有简单的指引功能，不足以应对顾客多样化的需求。想要依靠机器学习或者算法训练，让机器具备人一样的应变能力，现在的条件还不够成熟。

“人工智能的出现的确很大程度上提高了效率、减少了人力成本，但关键时刻，人工智能真不如人。”甄女士说。

核酸做不了 真人客服去哪了

当被问及“有过关键时刻只能和机器人对话的经历吗”时，北漂小张连连点头：“在人工智能竞相追捧时，人却从服务中悄然消失了。”

今年春节，留在北京的小张和从青岛来的舅舅一家欢度除夕。吃完和和美美的年夜饭后，小张舅舅打算回老家。

“火车票都订好了，48小时的核酸检测却成了难题。舅舅跑了附近的两家医院，都不做核酸检测，北京交通成本又高，舅舅连续跑空后没了辙，开始让我打电话寻找还能进行核酸采样的医院。”小张对中国城市报记者说。

可打遍了附近医院服务电话的小方，听到的却总是机器音在缓慢地说“预约挂号请按1……”

“我按了数字9转接人工，但找不

到值班的人。”小张看着一连串的通话记录很无奈，“遇到节假日，医院难道都是机器人在值班吗？”

最终，小张的舅舅一家还是延迟了大半天才做上核酸检测，自然也没有赶上火车。

“我理解春节期间人工不足的困难，但对于医院这类公共服务机构，如果真有紧急情况，还是得有渠道能第一时间找到真人。”小张说。

同样经历了人工智能在关键时刻“掉链子”的还有山西的曹先生：“我不但被困在机器前，更是被困在了人工智能造的‘迷宫’里。”

冬日晚间，加完班的曹先生去到银行ATM机上自助存钱。令他没有想到的是，ATM机出现了故障，“机器把我的钱都‘吞’了进去，却显示‘此交易无法进行’。我查询账户余额后，发现钱也没有到账。”

急得直跺脚的曹先生拨通了ATM机上的联系电话，回复他的却只有智能语音。

“上网搜寻这种情况该怎么办，网友们都说不能离开机器，得赶紧叫人来修。”由于是下班时间，ATM机隔壁的柜台已空无一人，“我守着机器，试了APP、小程序、电话联系等多种渠道，来回折腾了1个多小时，才找到银行员工帮我解决问题。”

事情解决后，曹先生终于松了一口气，这才发觉自己站了太久，双脚已经冻得快没有知觉了。

“消失”的快递 和“消失”的人

怎么寻找消失的快递？杭州市民徐先生的经历让人很有共鸣。

“我1月份线上买的商品，2月都快过完了，商品的物流信息还显示滞留在广州的仓库。”不知是何原因的徐先生打通电话咨询，得到的回应永远是人工智能一遍又一遍地重复该仓库的地址。

徐先生只能看着快递信息页面干瞪眼：“我既然都联系了人工，肯定是要



反复输入“转人工”后，甄女士依旧只能与机器人对话。受访者供图

解决自助渠道解决不了的问题。”

同上述几位受访者一样，徐先生也尝试了多种方式联系人工客服，但快递究竟到了哪里，没有人给他给出回答。

“也许是因为疫情，也许是其他原因，又或者快递已经丢了？”徐先生除了继续等待别无他法，“客服找不到，仓库联系方式也没有，配送信息不更新，整个配送链条里，‘人’去哪儿了？”徐先生发出“灵魂拷问”。

徐先生表示非常怀念过去一个电话就能立刻找到真人解决难题的时光。在他看来，智能化时代，人工智能的出现减轻了人们的工作压力，但人不可以完全退出。

“‘无人’有时是一把双刃剑，尤其是在生活服务业。”徐先生唏嘘道。

短评

客服不该把消费者困在人工智能的“无人区”内

■方紫薇

与机器客服“鸡同鸭讲”、智能语音从1听到9、服务业难觅真人踪影……在生活中，你是否经历过这些“火烧眉毛”的时刻？如今炙手可热的人工智能，是否真的意味着便捷高效，而不是给交流徒增障碍？

当今的人工智能发展速度迅猛，大

数据、算法、人工智能成为新热潮，让我们得以擘画“无人化”的美好蓝图。高新技术企业训练算法，试图以普及机器人来降低人力成本，实现更高效的管理服务时，是为了把人从繁琐重复的任务中解放出来，从事更有创造性的工作。

需要正视的是，当前的人工智能发展还走在路上，难以应对在不同服务场景中顾客多样化、个性化的需求，甚至

绝大多数还是简单的问答机器，在面临复杂问题时处理能力有限，难以胜任为顾客解决问题的“金钥匙”，甚至阻挡了人与人的有效沟通。

能在生活中实实在在普及、管用的智能，才是真智能。智能化时代，人工智能不应该变成人工障碍。我们的服务业不该把人丢在人工智能营造的“无人区”，而是应该让真人成为一道安全

阀，让人工智可以和人相辅相成，互相协作、互相补充。面对急难险重的问题时，唯有温情而人性化的服务，才能为顾客排忧解难。同时，发展人工智能也要考虑到适老化需求，不让老年人在智能化时代掉队，需要以人为本的关怀。

服务业的未来是更好地服务人，而不是在行业里塞满机器。人工智能只是渠道，而非终点。