

近年来, AI 客服的使用场景越来越丰富, 多地却把人工客服岗位列入紧缺技能职业目录。记者采访了解到, 人工客服从业者大多出身农村, 岗位工作压力大、强度高、人员流动频繁是普遍现象。那么, 人工客服短缺如何弥补? 对此, 专家建议, 应实现人工客服与 AI 客服协同互补, 同时做好人工客服的心理支持工作、保障从业者身心健康。

AI 客服越来越多 人工客服 为啥还被列为急需人才?

人工客服为何转接难?

“现在转人工客服太难了, 我连续发多次‘人工客服’都没有转接成功。”1月初, 贵州贵阳的任女士在某电商平台购买的药品迟迟未发货, “我选择退款后系统自动拒绝, 卖家表示退款需要联系到平台的人工客服。人工客服找不到, AI 客服不智能, 我把问题换了多种表述方式, 都得不到解决方案, 回复的都是固定话术。”任女士说。

“目前而言, AI 客服技术成熟度还不够高, 对于复杂问题的表述尚不能精准识别和回复。随着 AI 客服的不断普及, 客户

对其要求也随之增高, AI 客服不智能的问题就会显现出来。”北京邮电大学人工智能学院副教授梁孔明表示。

工业和信息化部发布的 2024 年第一、第二、第三季度电信服务质量通告显示, 互联网信息服务投诉平台收到的互联网用户投诉中, 四个投诉类别里客服渠道类投诉占比连续三个季度占比排名第二。

中国人民大学劳动人事学院教授李育辉认为, 转人工客服越来越难, 一方面是因为企业出于业务转型的考虑, 需要通过一

些策略性的手段引导用户使用 AI 客服。另一方面是随着企业的数智化转型, 人工席位减少, 这就使得在某些高峰时段转人工较为困难。

广东深圳某企业的客服主管乔先生告诉记者, 企业选择哪种客服方式与客单价有一定关系。“客单价高的类目对销售额的影响较大, 平台更倾向于用人工为客户提供更优质的服务; 而客单价低的类目成交过程相对简单, AI 客服能应对大部分的问题, 因此更倾向于 AI 客服。”乔先生说。

客服从业者对 AI 客服褒贬不一

记者采访多位客服从业人员了解到, 人工客服岗位工作压力大、强度高、人员流动频繁是普遍现象, 从业者大多出身农村, 对 AI 客服的认可度也不相同。

“AI 客服在一定程度上减轻了我们人工客服的压力, 比如针对客户反馈的常规性问题能快速给出解决方案。”山东青岛的容先生从事网约车客服已经有两年时间, 工作内容是处理司机与乘客之间发生的问题。接单量和好评率是其考核的重要指标。面对五花八门的矛盾纠纷, 对于容先生来说要承担较

大的心理压力。“双方一旦出现问题, 心情往往很焦急。如果 AI 客服能把客户的问题精准识别并分门别类, 之后再转到人工处理, 这样能提高工作效率, 帮助我们完成考核指标。”容先生表示。

同样从事客服工作的吴女士却认为, AI 客服并不能有效帮助到人工客服。“AI 客服是遵照底层逻辑运行的, 客户的很多问题 AI 无法覆盖。”吴女士认为, 客户找客服的目的是希望尽快解决问题, 如果 AI 客服不能在短时间内满足客户的需求, 转

人工后, 客服不仅要解决问题还要安抚客户情绪, 工作量反而会增加。

“退货不上传退货单号”“出现问题不提供视频证明”“衣服穿了3个月要退货”……吴女士每天面对的客户问题繁杂且棘手。“我们店铺有一款产品只有3个按键, 操作很简单, 但我用了一个多小时才教会一位客户如何使用, 这类问题 AI 客服解决不了, 最终都要人工客服处理。我身边很多同事因为承受不了客户的指责甚至辱骂最终选择了转行。”吴女士说。

如何弥补人工客服短缺?

吴女士同事的经历在各地公布的急需职业中得到印证: 目前多地把人工客服列为紧缺技能岗位。辽宁省、广东省广州市发布的 2024 年第三季度急需职业目录, 以及河北省人力资源和社会保障厅发布的《2024 年河北省民营企业人才需求目录》, 都把“客户服务管理员”列入其中。广东省江门市发布的《江门市急需紧缺产业人才目录(2024 年)》, 客服经理岗位被列为家电产业急需人才。

对此李育辉认为, 尽管 AI 客服技术不断进步, 但在处理复

杂问题和个性化服务方面仍有局限, 而与之相对的是客户需求的多样化和企业对客户关系管理的愈发重视。“同时, 客户服务管理员需要具备相关行业知识和技能、团队合作能力、沟通能力等多样化技能, 而目前国内企业大多把客户服务做成了标准化的工作, 加之从业人员素质参差不齐, 无法满足企业发展需求, 因此客户服务管理员仍存在缺口。”李育辉表示。

对于如何弥补人工客服的短缺, 梁孔明认为, 应实现人工客服与 AI 客服协同互补。“针对

答案不明确的问题, AI 客服可以先给出解决方案, 之后应由人工客服介入; 针对表述复杂的问题, 则应以人工客服为主, 并将问答数据更新到 AI 客服模型中, 持续强化 AI 客服回复问题的精准性。”梁孔明认为。

此外, 李育辉认为, 对人工客服的权益保障同样重要。“人工客服在工作中需要提供情绪价值, 同时容易受到客户负面情绪的影响, 心理压力大, 因此应在其薪酬中体现对其价值的肯定, 同时做好心理支持工作、保障从业者身心健康。”(工人日报)



(新华社)

刹住“狂飙的小电驴” 这一强制性国家标准发布

记者从工业和信息化部获悉, 1月13日, 电动自行车强制性国家标准修订后正式对外发布, 将为老百姓提供更安全、更实用的出行工具。

据了解, 工业和信息化部会同公安部、应急管理部、市场监管总局、国家消防救援局组织修订的强制性国家标准《电动自行车安全技术规范》(GB 17761—2024), 将于 2025 年 9 月 1 日实施, 旧版标准(GB 17761—2018)将被替代。

本次发布的新标准, 强化了非金属材料防火阻燃要求; 明确了电动自行车使用塑料的总质量不应超过整车质量的 5.5%; 增加了电动机低速运行转矩等要求; 完善了电池组、控制器、限速器的防篡改要求; 提升了制动性能要求; 将使用铅酸蓄电池的电动自行车整车质量上限由 55kg 提升到 63kg; 新增了企业质量保证能力和产品一致性要求; 要求电动自行车具备北斗定位、通信与动态安全监测功能; 不再强制要求所有车型均安装脚踏骑行装置; 明确了电动自行车鼓励安装后视镜; 要求生产企业明确电动自行车的建议使用年限, 并在铭牌、产品合格证上进行标注。

新标准实施后, 将降低火灾事故隐患和危害, 减少交通事故风险, 有效防范非法改装, 提升车辆整体安全性能, 更好满足消费者日常使用需求。

据了解, 新标准设置了 8 个月的生产过渡期: 在 2025 年 8 月 31 日及之前, 企业既可以按照旧标准生产, 也可以按照新标准生产; 2025 年 9 月 1 日以后, 所有新生产的电动自行车都必须符合新标准要求。

消费者已经购买的不符合新标准的车辆不会被强制淘汰, 可由各地政府根据当地实际情况, 借助以旧换新等政策加速更新换代。

(央视)

老王专做灵芝 崇宁路26年
客户说:大别山老王不骗人
椴木孢子粉 1000元/斤 买3斤送1斤
 自产自销老牌老店:崇宁路17号4楼82700029(大别山老王)

厂房出租
 现有惠山区钱桥工业园标准厂房1800平方米出租,带行车5吨,水电办公房齐全,
 联系电话:13057307075

●无锡市文物考古研究所遗失法人证书正本一份,统一社会信用代码:813202117983408128,声明作废。
 ●遗失无锡市无双水泵有限公司工会委员会法人资格证书,统一社会信用代码:813202117983408128,声明作废。
 ●遗失锡山区东亭全鲜生早点店食品经营许可证副本和营业执照正本(统一社会信用代码92320205MA21FY4X16),许可证编号:JY23202050158526,声明作废。