

你是否被AI客服“答非所问”折磨过？AI客服国标9月起实施 简单问题给AI,复杂纠纷要及时转到人工

为规范人工与智能客服协同流程,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》将于9月1日起实施。

很多消费者有过这样的经历,网购出了问题想退货,翻遍APP都找不到人工客服入口;对着AI客服连发“转人工”,它却只会循环回复“我理解您的心情”。

近期,中消协发布的上半年

全国消协组织受理投诉情况分析中提到,售后服务问题占总投诉的26.79%,其中AI客服应用场景扩大、虚假承诺和人工接入困难问题尤为突出。李先生在二手交易平台出售二手声卡,平台告知AI托管将提高成交率。李先生同意AI托管后,平台的AI客服却把售价1000元的商品降价到了400元出售。马先生是外卖骑手,被外卖平台罚款50元,他联系客服申诉时,AI客

服同意了退款,然而人工客服介入后,又告知他智能客服回复仅供参考。“我在平台上申诉了两次都没过,它一直在那像复读机一样复读,不正面回答问题。”

随着人工智能发展,越来越多的商家选择接入智能客服,以较低成本完成售前和售后对接。一家电商AI服务商告诉记者,一名人工客服每月的成本在3000元以上,而他们的AI客服年费套餐售价10000元,可以

节省七成以上的成本。

数字经济学者刘兴亮告诉记者,AI客服除了能降低成本,还变相提高用户撤诉率,部分企业有意让AI客服围绕用户投诉兜圈,消耗用户的精力和耐心。

参与起草《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》工作的专家介绍,该标准对智能客服和人工客服服务范围提出了明确分配,用户需要人工介入时,要能顺利找到人工客服。入

口要清晰,不能层层隐藏;分工要科学,简单的问题交给AI,复杂的纠纷要及时地流转人工;做好人机的切换,不能让消费者反复复述问题,达到条件系统要自动流转人工。对于智能客服和人工客服信息前后矛盾的情况,经营者不能简单以“AI回答不代表公司立场”“算法生成内容不具备法律效力”等理由拒绝履行承诺,企业需要对智能客服回复的内容负责。 央视新闻

» 热点

涉王星案的跨境人口贩卖集团 17人被提起公诉

近日,上海市人民检察院第二分院经依法审查,对盘踞缅甸妙瓦底地区,以出卖人口为目的,以出国务工为诱饵,诱骗中国境内公民王某等被害人至境外,依托武装人员强行押送至缅甸妙瓦底地区,并对众多被害人实施抢劫、殴打、非法拘禁,对其中部分女性被害人实施奸淫和强迫卖淫,并转卖至缅甸电诈园区从事电诈活动的跨境人口贩卖集团成员王某军、张某飞、毋某龙等17人,根据《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国刑事诉讼法》等相关规定,以涉嫌拐卖妇女罪、非法拘禁罪、抢劫罪、绑架罪等向上海市第二中级人民法院提起公诉。

据此前报道,2024年12月29日,王星在微信群中看到一则赴泰国曼谷拍摄影片的通告,根据通告内容添加副导演“颜十六”的微信,沟通赴泰国曼谷拍戏事宜。2025年1月3日,王星抵达泰国曼谷机场后,乘坐“颜十六”安排的车辆经泰缅边境被送入缅甸妙瓦底“阿波罗”园区,随后又被贩卖至多个电诈园区。1月5日晚,网友在社交媒体发帖,引发两国社会广泛关注。1月7日,泰国达府警方确认已找到失联中国演员王星。1月11日,王星回国。1月17日,公安部发布消息,全力解救在泰缅边境失联被困的中国公民。1月26日,王星案的重要犯罪嫌疑人颜某磊(网名“颜十六”)到案。2025年2月20日,公安部发布消息,涉中国演员王星等人被骗至境外失联被困、遭非法拘禁案的10名重要犯罪嫌疑人被泰国警方抓获后,已于2月15日凌晨被我公安机关成功押解回国。 央视新闻

司法部:欧盟外国补贴调查 相关做法构成不当域外管辖

新华社电 司法部8月19日发布关于欧盟外国补贴调查相关做法构成不当域外管辖的公告。

公告显示,根据《中华人民共和国反外国不当域外管辖条例》第三条、第六条等规定,司法部会同商务部等有关部门调查认定,欧盟利用其《外国补贴条例》在对京东调查中对我国实体采取的相关跨境调查做法,构成不当域外管辖措施。任何组织、个人不得执行或者协助执行该不当域外管辖措施。公告自公布之日起实施。

民政部通报社会团体分支机构、代表机构违法典型案例

新华社电 近年来,社会团体违反规定设立分支机构、代表机构,或者对分支机构、代表机构疏于管理,造成严重后果的案件时有发生。为发挥以案释法、以案示警作用,民政部社会管理局8月19日通报5起社会团体分支机构、代表机构违法典型案例。

这批案例包括“中华人民共和国国史学会违反规定设立分支机构、代表机构案”“北京宜春企业商会违反规定设立分支机构案”“山西省晋绥边区历史文化研究会超出业务范围开展活动、不按照规定办理变更登记、违反规定设立分支机构案”“项城防水协会违反规定设立分支机构案”“河北省民营经济发展促进会对代表机构疏于管理案”。依据《社会团体登记管理条例》有关规定,民政部或地方民政部门已依法对此次通报的社会团体作出行政处罚,其中部分社会团体同时被责令撤换直接负责的主管人员或代表机构负责人。

» 财经

“人形机器人第一股”宇树科技上市 开盘涨6倍! 中一签可赚47.5万元



8月19日,在淮安新亚商城体验店内,市民现场体验机器人产品。 贺敬华 摄 视觉江苏网供图

扬子晚报讯(记者 范晓林)“人形机器人第一股”宇树科技8月19日上市,开盘股价大涨超6倍!宇树科技发行价格为150.80元/股,一开盘,股价已经飙到1100元/股,涨幅629.44%,市值4449.06亿元。按照中一签500股计算,若开盘即卖出可获利47.5万元。截至收盘,该股涨幅收窄为460.34%,报845元/股。

在全球人形机器人市场中,宇树科技处于领先地位,公司开发的多款机器人均有较强的运动能力。随着人工智能技术的发展,人形机器人行业迎来关键发展机遇。2025年以来,市场便高度关注宇树科技的上市进程。2026年3月,上交所正式受理相关申请。6月1日,上海证券交易所上市审核委员会召开2026年第31次上市审核委员会审议会议,审议结果显示,宇树科技股份有限公司(首发):符合发行条件、上市条件和信息披露要求。

据此计算,宇树科技IPO从交易所受理到6月过会,仅用时73天,这充分表明政策在积极推动人形机器人发展。本次宇树科技IPO计划募资42.02亿元,资金主要用于智能机器人模型研发、机器人本体研发等项目。

暴跌难持续! 尾盘大资金有动作

昨日A股市场遭遇全面重挫,全天单边下跌,盘中几乎没有像样的抵抗,截至收盘,沪指跌2.4%失守3900点,深证成指跌5.01%,创业板指跌6.26%,科创50指数跌6.89%,全市场超5000只个股下跌,约300只个股跌幅超9%。

A股为何出现恐慌大跌?前晚美债飙涨,冲击全球风险资产,美股及科技股下跌,昨天日韩股市集体下跌,A股也难以独善其身。

不过,昨天尾盘,大资金似乎有新动作。尾盘多只宽基ETF显著放量,沪深300ETF华泰柏瑞(510300)尾盘近半小时成交超30亿元,中证1000ETF南方(512100)、中证500ETF南方(510500)、中证1000ETF广发(560010)尾盘半小时均成交超10亿元。在急跌之后,大资金再度出手,有望缓解市场的恐慌氛围。

从技术上看,三大指数全部收出长阴,上证跌破5/10日均线,收于年线之下,出现破位,短线走弱。昨天尾盘小破20—30日线的联合支撑后、小幅回抽站在30日线上沿,今天会再度考验20日线的支撑,如果跌破,市场格局或将重塑。再下面3850点附近是很强的支撑,关注在这里能否探低回升。

钱眼

» 速览

王毅将访问 韩国、印尼

新华社电 外交部发言人19日宣布:应韩国外长赵显、印尼外长苏吉约诺邀请,中共中央政治局委员、外交部长王毅将于8月19日至22日访问韩国、印尼。访问印尼期间,王毅将主持中国印尼全面战略对话机制首次会议,与国防部长董军共同出席中印尼外长防长“2+2”对话机制第二次部长级会议。

外交部: 坚决反对在人工智能问题上搞选边站队

新华社电 外交部发言人林剑19日表示,国际社会普遍期待广泛开展人工智能合作,各国有权根据自身国情和发展需要选择合作伙伴。中方坚决反对在人工智能问题上搞选边站队、阵营对抗。

当日例行记者会上,有记者问:据报道,美政府拟致信《人工智能机遇伙伴关系联合声明》联署国,要求各方不得同时加入美方相关倡议和与美方倡议冲突的其他机制。美匿名官员称,此举旨在向各方明确指出,不得同时加入美中两国的人工智能生态系统。中方对此有何评论?

林剑表示,人工智能是全人类共同的智慧结晶和宝贵财富。国际社会普遍期待广泛开展人工智能合作,各国有权根据自身国情和发展需要选择合作伙伴。

日本乐天集团 被曝涉足武器装备

新华社电 近日,有媒体曝出日本乐天集团(Rakuten Group)将与德国赫尔辛公司合作,推动后者向日本自卫队供应进攻型无人机。对此,日本一家企业18日对日本乐天集团的这一做法表示反对,并取消入驻日本乐天集团旗下电商平台。