

今日聚焦 ■ 面对“转人工”诉求, AI 客服坚持要求“先描述问题”

不少消费者反映商家的 AI 客服有沟通屏障,“答非所问,气到抓狂”

AI 客服成了售后服务“拦截器”

本报记者 唐乙隽 见习记者 朱玲璇

近年来,随着 AI 技术不断进步,在越来越多的消费场景中, AI 智能客服逐渐替代了部分人工服务。然而,不少消费者反映, AI 客服在实际应用中频频“掉链子”,常常“答非所问”“已读乱回”,把消费者“气到抓狂”。

沟通成了“拉锯战”

今年2月初,消费者粒粒(化名)在某平台下单了一份20元左右的外卖,“当时是22时许,按照系统显示预计23时送达”。可是超过23时,平台依然显示“骑手到店取货中”,骑手电话也无法拨通。粒粒立刻向商家核实情况,得知骑手并未取餐,他只得向官方平台客服寻求帮助。

此时,咨询页面显示“客服为您提供专业服务”,但并未显示任何“转人工”入口。粒粒详细描述了遇到的问题,要求平台联系骑手,核实餐品情况,可客服仿佛听不懂一般,不断重复、循环地向粒粒发送“车轴轴”话术。“我询问外卖情况,它就照搬系统给出的‘骑手未取餐’回复给我;我要求它尽快联系骑手,它就表示‘我们在催了,请您再耐心等待一下’。我再追问,它却要求‘请重新描述您的问题’……”这样机械而毫无实际作用的回复,把粒粒“气到抓狂”。“这一定是 AI,根本无法正常交流。”

次日凌晨1时,这单外卖的售后问题依然没能得到解决。在长达2小时的“拉锯战”中, AI 客服曾给出解决方案,“建议”消费者取消订单。“被我拒绝后,它又陆续给出5元红包、12元红包的补偿方案。”粒粒又询问了补偿红包在使用时间及消费品类上的使用限制,但 AI 客服无法解答,仅回复一句毫无关联的“补偿渠道是帮用户转入平台红包当作金额抵扣”。

粒粒的遭遇并非个例。在某知名购物平台的自营商城遭遇售后问题后,市民张先生也感受到 AI 客服的“极度无效”。

“今年春节前,我网购了一些家具,其中有一套组装式的茶几,到货后我一看安装比较复杂,就向客服求

为啥这么难



新华社发

助。”张先生回忆道,“我的诉求很简单,就是请客服发一份茶几组装的视频教程给我。”没想到,这一普通的售后咨询,对 AI 客服来说却难度极大。“我连续追问了几天,它都只发送安装图纸给我,并告知我,会跟厂家联系,询问是否可以提供安装视频。有一回,它甚至装模作样地给我发送了一条链接,可内容依然是图纸,联系厂家的承诺也从来没有兑现过。此外,我每一次咨询,会话都会重新开始,我需要重新描述我的诉求、购买经历等,非常不顺畅,断断续续地拉扯了将近一周。”张先生说。

“转人工”难上加难

事实上,在被 AI 客服“折磨”到焦头烂额的这一周里,张先生无数次想要“转人工”。不过,据他描述,客服咨询页面中未显示“转人工”按钮,即便是主动要求接入人工客服, AI 客服依然会阻拦:“您有什么问题,可以先跟我说话哦!”直到会话达到了一定的时长和频率, AI 客服才主动承认“可能解决不了您的问题”,随即出现“联系人工客服”的按钮。

如果说该自营商城的人工客服只是“有条件地出现”,那么在市民于先生的遭遇中,人工客服则是“被逼才出现”。近日,于先生通过平台叫了一辆网约车,接单司机来自第三方

平台阳光出行。上车后,于先生发现自己的终点定位有误,需要修改终点。然而,订单服务页面上的“修改终点”按钮为灰色,平台提示“该服务由阳光出行提供,不可修改终点”。这让于先生有些着急,如果无法修改行程,会耽误自己的安排;但按照自定路线行驶,接单司机又会面临平台的判罚。

于先生第一时间联系了平台 AI 客服, AI 客服告知,由于阳光出行为第三方平台,平台只能协助转接阳光出行客服,让其与于先生联系。谁知转接至阳光出行咨询页面后,上线的又是 AI 客服,它告知于先生,订单页面可以修改终点,在手机上操作即可。“可是我多次尝试,始终无法修改”,无奈之下,于先生又拨打了阳光出行的客服热线,可接电话的依然是 AI 客服,面对于先生“转人工”的诉求, AI 客服不断阻拦,坚持要求他“先描述问题,以便更好地处理”。就这样,在前后两通总共近20分钟的电话中,他与 AI 客服陷入了反复的拉扯。

转人工无门,于先生于当天中午拨打了12345上海市市民服务热线投诉相关事项。第二天,阳光出行人工客服打来电话,提出赔偿他一张10元打车券。“经济上的补偿并非我想要的。”于先生坦言,“我更想知道的是,当再次出现类似情况时,相关平台是否能进一步的举措,让消费者获得真正有效的客户服务。”

采访中,多名消费者认为,现在的

AI 客服多数时候被当作“挡箭牌”,而非切实解决问题。

AI 客服服务现状到底如何?记者近日以商家身份,先后咨询了数家提供智能客服配置服务的企业。

“福客 AI 客服”营销负责人透露,一些商家会提出用 AI“伪装”真人客服的要求,在配置中要为“转人工”设置障碍。“乐言科技”营销负责人则表示,作为技术服务供应商,他们认为 AI 客服更适用于营销和获客环节,不建议用其去处理较为复杂的售后问题。然而,该公司提供的演示案例仍展示了可用于安抚情绪的敷衍话术,以及一些拖延“转人工”服务的方式。

须正确定位 AI 客服

多名企业营销负责人介绍,2025年之前,大多数电商平台使用的是传统的 SaaS 智能客服与真人客服相结合的模式。所谓 SaaS 智能客服,简单来讲就是提前设置题库,准备好相应答案,形成自动回复,但超出题库范围则无法解答。2025年以来,在各大消费场景中,商家陆续引入 AI 客服智能体,极大地节约了人力成本。

在“福客 AI 客服”的报价单上,最基础的套餐服务是每年16800元,包含180万条算力,约36万人次的接待能力。据营销人员介绍,一天之内一位客户会消耗 AI 客服约5条算力,相当于回复一位客户基础问题的成本不到5分钱。即便是日咨询量达到200人之多,回复这些客户也只需10元成本。“乐言科技”营销人员则开出了3万条算力5000元的价格,每条算力成本价接近0.16元。

“除了‘省钱’外,理想状态下, AI 客服7x24小时在线,秒级响应,还能同时处理大量咨询,且情绪无波动,能保证服务质量稳定。”长期从事 AI+电商实践的企业运营顾问千山(笔名)向记者分享,“但现实应用过程中,遇到口语化、多轮对话、隐含需求的复杂问题, AI 容易答非所问。”千山说:“其实更大的问题来源于商家对于 AI 客服及人工客服的定位,他们把 AI 客服当作售后服务‘拦截器’。很多企业配置了 AI 客服,但又没能区分 AI 和人工的职责,接洽好 AI 与人工的工作,导致消费者对于客户服务整体不满意。”

老港基地资源化利用湿垃圾

湿垃圾几乎被“吃干榨尽”



湿垃圾中提炼出的油脂与处理过后剩下的沼渣。

李昂 摄

本报记者 杜晨薇 见习记者 李昂

每天凌晨,船只从宝山虎林码头向南,在徐浦、闵吴码头与其他船队交会,再沿大治河东去,驶向东海之滨。

上海中心城区一天的生活垃圾,就在城市熟睡时,被运抵上海城投老港基地——国内规模最大的垃圾处置基地。

城市生活垃圾的收集、转运和处置,是全球城市共同的治理考题。近年来,上海在全国率先出台《上海市无废城市建设条例》,又将无废城市建设写入“十五五”规划,试图给出一套更完整的答卷。

这套答卷,关乎每一个人,也必须把科技力量算进去。因为只有当人们的生产生活方式发生转变,实现前端减量化;只有当垃圾回收利用能在科技加持下不断提升,实现中端资源化;只有当城市发展中不断产生的各类垃圾都纳入处置范畴,实现末端无害化的时候,才能真正谈“无废”。

目前上海每天产生约2.4万吨生活垃圾。垃圾分类工作在上海市的持续推进,带来了另一个相对稳定的数字:湿垃圾分出量——8000吨/天。基地统计显示,自上海推行垃圾分类以来,湿垃圾的数量和质量持续稳定,这成为垃圾资源化利用的重要基础。

上海城投老港基地管理有限公司副总经理吴白丰介绍,相比干垃圾直接焚烧处置,湿垃圾的利用场景其实很多。“过去不分类或者分类不充分时,湿垃圾的资源化利用无从谈起,但现在不一样了,我们几乎可以把湿垃圾‘吃干榨尽’,让它每个环节都转化成真金白银。”

走进基地的厂房,吴白丰的话就变得具象可感。在湿垃圾处理车间,刚刚卸下的湿垃圾进入一道道机器,完成筛分、磨碎、打浆、加热等各项预

处理。

湿垃圾经过破碎、制浆后,成为含水、悬浮态有机物以及油脂的混合浆料。浆料随即进入专用的三相分离器进行离心,密度最轻的“毛油”进入单独的管道。毛油,通俗地说就是地沟油。在生物柴油技术成熟的今天,毛油已成为柴油加工的优质原料之一。不少餐馆会对餐饮垃圾中的毛油进行初级回收,由此获得一笔可观收入。而难以直接分离的“剩余价值”,就在基地内的湿垃圾厂完成“二次压榨”。这两年,基地每年都能从湿垃圾里分出约3万吨毛油,带来超1亿元的收入。

脱油后的浆料即将变成优质的“饲料”和发电原料。吴白丰介绍,少部分浆料目前被用于饲养黑水虻。黑水虻形似大号黑苍蝇,幼虫富含蛋白质,适合作为水产养殖饲料,虫粪还能作为有机肥和土壤改良剂。如今,基地里的黑水虻一天要吃掉30吨湿垃圾浆料,产出4吨鲜虫和6吨虫粪,进入市场产生经济价值。

绝大多数浆料则进入厌氧罐发酵,产生沼气。每吨湿垃圾约可产100立方米沼气,提纯后可以变成天然气,送入城市天然气管网。

这意味着,1吨湿垃圾靠沼气就能产生约170元收益。老港一天处理3000多吨湿垃圾,产出的沼气,一部分经过提纯处理成为生物天然气,供给南汇地区居民保障日常用气,一部分则用来发电。生产的电力既可以保障内部生产,也可以输入国家电网。

湿垃圾处理产生的废水,则需要投入成本进行无害化处理。“工厂要处置一吨湿垃圾,设备、物料、人工成本接近300元。但我们通过工艺优化逐步降低成本,再加上前面的各类收益,就有可能实现处置收支平衡,甚至还可以反哺基地建设的投入。”吴白丰说。



扫码看视频

男孩车祸后直肠壁“破了洞”

复旦儿科应用3D技术术前评估一朝解决

本报记者 顾泳

7岁男孩发生车祸后,臀部复杂瘘管一度无法解决,最终在国家儿童医学中心、复旦大学附属儿科医院内,采用3D技术成功解决难题。术后,困扰男孩大半年的感染彻底消失了。出院时,臀部瘘管已完全愈合,肛门伤口也恢复良好。

去年初,7岁的小浩(化名)骑自行车时,不幸被大货车卷入车底遭严重碾压。家长带孩子辗转福建、南京多家医院,先后经历紧急止血、骨盆外固定、髂血管搭桥、回肠和膀胱造口等多次手术。虽然保住了性命,但由于严重创伤和反复感染,一个棘手的后遗症出现了——直肠瘘管合并复杂臀部瘘管。

通俗来说,就是孩子直肠壁破了一个洞,感染沿着肌肉间隙“打洞”,在直肠与左侧腹股沟之间形成了一条经久不愈的“隧道”。这条“隧道”反复感染、流脓,常规治疗根本无法让它愈合,成为悬在孩子身上的“定时炸弹”。

小浩的父母最终带他来到复旦儿科,此时孩子腹盆腔解剖结构已乱成一团:骨盆骨折畸形愈合,组织瘢痕大量增生;外院搭桥所用的髂动脉人工血管,很可能就紧贴在那条需要切除的感染“隧道”旁边。一旦术中误伤这根血管,瞬间就会引发致命性大出血。

普外科团队评估后,先为孩子做了乙状结肠造瘘,与瘘管彻底隔离,控制住感染源。随后进行了增强CT、瘘管造影和肠镜检查。然而,传统影像学虽然能显示病变的存在,却难以在医生脑海中构建出精确的立体图像——好比拿着一张平面图,去拆除一个布满炸药的立体迷宫,风险极高。

面对这个被多次手术和严重感



大提琴家王健和上海交响乐团合作柴可夫斯基《洛可可主题变奏曲》。

悉尼歌剧院供图

上交“2026 亚太巡演”登台悉尼歌剧院

南半球艺术心脏迎来《良宵》

本报记者 吴桐

夕阳下的悉尼歌剧院,错落的穹顶如海上的风帆。这不只是一座被列为“世界文化遗产”的建筑,更是南半球的艺术心脏。这一次,它因上海交响乐团而跳动。

继墨尔本哈默歌剧院后,当地时间3月15日晚,上海交响乐团“2026 亚太巡演”第二站在悉尼歌剧院上演,近2000个座位售罄。

1975年,上海交响乐团首次海外巡演就来到澳大利亚,登台悉尼歌剧院。如今,上海与悉尼这两座海港城市再次因音乐相连。谢幕时,掌声和欢呼声经久不息,乐团加演了一曲《良宵》。

观众曼努埃拉说,作曲家梁皓一的《中国厨房——味觉的盛宴》给了这场音乐会“意想不到的开

场”。作品每个乐章对应一道中国菜,“油爆虾”段落中,不同乐器模拟出锅里油花四溅、热辣滚烫的声音,瞬间点燃全场。“我和朋友们都被震撼了,这是非常独特且充满活力的作品,现场的氛围和能量感都令人惊叹。”

17岁的澳大利亚大提琴手达瑞斯早早买了票,“因为许多古典音乐家都在谈论这场音乐会”。当大提琴家王健和上海交响乐团合作的《洛可可主题变奏曲》响起,观众席里的他被深深折服:“我曾多次在音乐会现场聆听《洛可可主题变奏曲》,王健的这一版是最精彩的。”

在观众热情的掌声中,王健返场加演了柴可夫斯基的《如歌的行板》。他曾多次在悉尼歌剧院登台,还曾在悉尼和悉尼交响乐团合作录制埃尔加《E小调大提琴协奏曲》唱片。

音乐会下半场,乐团演绎了拉赫

玛尼诺夫《E小调第二交响曲》,这部作品被誉为全世界最受欢迎的交响曲之一。脚蹠受伤的观众安格斯拄着双拐来到现场,对乐团的表现赞不绝口。“这是一部非常难的作品,对全世界的乐团来说,都是极大挑战。上海交响乐团的演绎让我感受到他们对作品超强的掌控力。”

“我们这次带来的作品,一半是西方经典,一半是中国作品,除了梁皓一的《中国厨房——味觉的盛宴》,还有陈其钢的《二黄》,既能展现中国乐团的艺术实力,也能传播中国文化的独特魅力。”上海交响乐团团长周平说。

悉尼演出后第二天,上海交响乐团的几位音乐家还在悉尼歌剧院进行了一场艺术教育,与悉尼青年交响乐团的50名年轻乐手面对面,排练柴可夫斯基的《C大调弦乐小夜曲》。

结束悉尼站,上海交响乐团离开澳大利亚,继续前往新西兰和新加坡。



上海爱乐乐团演奏。董天晔 摄

上海爱乐携手柴院

“探索俄罗斯”音乐节将推出

本报讯(见习记者 蒋月)昨天,上海爱乐乐团与莫斯科国立柴可夫斯基音乐学院签署战略合作

协议,双方将围绕艺术生产、人才培养、联合创作、资源共享、艺术普及及青少年音乐启蒙六大维度,开启为期三年的深度合作。

作为“2026—2027中俄教育年”纳入项目,双方合作旨在进一步推动中俄音乐文化交流,助力上海国际文化大都市建设。根据协议,双方将以柴院建院160周年为契机,共同策划推出“探索俄罗斯”音乐节。音乐节艺术总监孔祥东透露,音乐节计划于今年底在沪举办,届时将邀请俄罗斯功勋艺术家、柴可夫斯基国际音乐比赛获奖者等来沪,联袂呈现协奏曲音乐会、大师公开课等活动。