

今晚谈

AI 客服“拦路” 人工客服应该“触手可及”

评论员 宋学敏

“打一上午电话都打不通。”“反复说‘人工服务’都未必能识别,好不容易转进去,还要排队等半天。”“说是智能客服,其实就是‘人工智障’,问东答西,除了循环播放等待音乐、推送广告,基本没什么用。”

近日,一则实测报道显示,10家银行客服热线转人工平均耗时5分钟,再次把这个老问题推到公众面前。

其实,有这类问题的何止银行? 电信、保险、航空等行业,大多是同一套流程:电话拨入,先听一段冗长

语音播报,再和AI反复周旋,好不容易等到转人工,又是漫长的排队等待。

用户并不排斥AI。查询余额、修改密码这类简单业务,AI处理高效便捷,大家都乐意接受。问题在于,不少企业的AI能力明显跟不上,稍复杂的业务根本处理不了,却偏偏要挡在人工前面当“守门员”。

有网友分享,凌晨发现银行卡被盗刷,手抖着打电话挂失,结果AI不紧不慢地问:“您是查余额还是办业务?”这种关键时刻,晚一秒都可能造成资金损失,可用户必须先过AI这一关。

更无奈的是老年群体。有网友说,爷爷的银行卡被吞,打电话求助,根本听不懂机器指令,按来按去最后还被挂断。后来只能教他一个“笨办法”:什么都别管,对着话筒一直喊“人工”,多喊几次或许能接通。技术本该给人方便,怎么反倒成了“拦路虎”?

企业这么做,心里自有一笔账。AI客服成本远低于人工,用机器先过滤一遍,哪怕最终仍需转接人工,

只要能筛掉一部分咨询,就能省下不少成本。这套逻辑看似精明,代价却是消耗用户的时间与耐心。本该由企业承担的服务责任,变成一场无谓的折腾。

其实解决办法并不复杂。有银行就做得很人性化:用户沉默时自动转人工,遇到复杂业务主动识别转接;还有银行专门设置老年通道,说出“帮助”即可优先接入人工。这些设计在技术上并不难,关键看企业心里装的是“用户需求”,还是只盯着“成本控制”。

网友一句吐槽格外扎心:“平时死活找不到人,推销贷款、信用卡时,电话一个接一个。”企业找用户时,效率极高;用户找企业时,层层设卡。这种双重标准,最让人反感。

对于银行、通信、水电等基础服务行业,提供便捷可及的人工客服,本就是标配服务。监管部门也不妨出台相关指引,给“转人工”设置合理时限。用户遇到麻烦时,能顺畅找到真人沟通,比任何花哨的智能服务都更实在。

5号线站内快闪话剧 9号线师生志愿服务 一场好戏一堂好课 天津地铁精彩出列



快闪上演话剧《雷雨》片段

日前,地铁5号线文化中心站内,一场别开生面的话剧《雷雨》经典片段快闪表演,吸引了众多往来乘客驻足欣赏。该表演是河西区“骐骥驰骋 阅启新程”——第二届“开往春天的书香地铁”系列活动之一,由天津图书馆、天津市轨道交通事业发展服务中心、河西区文化和旅游局共同主办,天津轨道交通运营集团有限公司、河西区图书馆联合承办。

下午3时,河西区图书馆悦读之家学雷锋志愿者从人群中走出,以极具张力的表演再现了曹禺经典话剧《雷雨》中周朴园与侍萍的重逢场景,让乘客们沉浸式感受戏剧魅力。快闪结束后,工作人员向乘客推荐了河西区图书馆馆藏戏剧文献,引导市民走进图书馆探寻戏剧文学之美。

据悉,该系列活动自2月10日启动以来,在地铁5号线文化中心站陆续开展了多项特色活动,为阅读融入市民日常生活注入鲜活动能。

文/摄 记者 郑宝丽 见习记者 李文博



小学生研学开展志愿服务

昨日上午,天津轨道交通运营集团在地铁9号线二号线桥站开展“学雷锋”志愿服务月“青春出列 志愿同行”主题活动。河东区友爱道小学的30名师生代表走进二号线桥站研学体验馆,依次在理论学习区、客服中心实操区、安检实操区、活地图打卡区、自动售票机操作区、闸机操作区六大功能区域开展沉浸式研学。在工作人员细致讲解下,同学们学习安全乘车、文明出行等知识,亲身体验客服问询、安检流程、自助购票、闸机进出站等环节,在趣味互动中了解地铁运营服务流程,感受轨道交通文化魅力。

在完成研学后,同学们换上志愿红马甲,与工作人员在车站关键岗位一同开展志愿服务。大家分工协作、认真值守,在闸机、自助售票机、电扶梯等处引导乘客有序购票、安全乘梯,主动提供出行咨询与引导帮助,以实际行动传递文明、践行奉献,展现出新时代青少年向上向善、乐于奉献的良好风貌。

文/摄 记者 李梅旭 见习记者 李文博 通讯员 苏晨

志愿者走进雷锋小学 “电力老师”开展科普

3月2日,在第63个学雷锋纪念日来临之际,国网天津城西公司组织青年志愿者走进天津市雷锋小学,志愿者通过主题宣讲、科普互动、安全检查等形式,将雷锋精神与安全文明用电知识相结合,为50余名小学生带去了一堂有温度、有深度的实践教育课。

据悉,雷锋小学是以追溯“鸿雁千里话雷锋”为足迹,在雷锋校留下雷锋班战士的足迹,饱学学雷锋心得的“鸿雁”在抚顺与天津间飞传而得名。活动中,青年志愿者张丙杰、陈泰桦走进讲堂,化身“电力老师”,通过日常用电场景和电器设备,深入浅出地讲解安全用电知识。他们结合典型案例,重点讲解冬夏用电高峰期的节电技巧,并通过互动问答调动学生积极性,课堂气氛热烈。宣讲内容涵盖电力的起源与发展、安全用电常识及绿色节能理念,既提升了学生的安全用电意识,也为青年志愿者提供了实践锻炼平台。

宣讲结束后,青年志愿者还对校园用电设施进行全面排查。他们使用红外测温仪、钳形电流表等专业设备,对教学楼、食堂、图书馆、宿舍等区域的配电箱、计量柜等供电设施进行检测,重点排查线路老化、接头松动、用电负荷等安全隐患,与校方共同完善停电应急预案,切实提升校园用电管理水平,护航“开学第一课”。

记者 解菁 通讯员 贾云茜
图片由国网天津城西公司提供



今晚报

分类广告



本栏目不承担因错漏刊出所产生的相关责任及费用

本广告仅为信息提供方和采用方搭建交流渠道,所有广告信息均为刊登客户自行提供,采纳、交易前请谨慎核实信息提供方相关证件真实性,押金、保证金、报名费等费用均与本报无关! 征婚交友需谨慎,切勿向对方汇款。本广告不作为承担法律责任的依据!
《今晚报》分类广告由天津悦新峰文化传播有限公司独家代理

信息覆盖广/广告费用低/发行渠道优/刊登更便捷

咨询电话

13302008816

遗失★声明

★郭春桂,身份证号120111196212042042,遗失西青区大寺镇李庄子村赤龙鑫园22-5-202号小产权房本,特此声明。

遗失★声明

★天津嘉艺金声艺术培训学校有限公司遗失中华人民共和国民办学校办学许可证正本,编号:教民112011670006689号,特此声明作废。

遗失★声明

★杨金来遗失天津市河东区津塘路二号线桥黄岩里1-2-301-302号公有住房租赁合同,特此声明。

通知

请原河北区新仁里16号房屋产权人张蓬兰或其相关权利义务承受人见此通知后尽快与天津市龙鑫房地产开发有限公司联系,协商具体拆迁安置事宜。联系人:宋先生,联系电话:26362366。
天津市龙鑫房地产开发有限公司 2026年3月1日

指定承租人刊登公告

本人郭文华,身份证号码:120105195004194824,同意死亡后,将坐落于河北区育红东里7-9门7门505(厕所/伙1.44)505-509(厅/伙6.62)508(厨房3.03)509(阳台3)509(居室14.68)(房屋编号02090356000700955)住宅房屋指定过户给张伟,身份证号码:120105197907044850。

指定承租人刊登公告

本人于桂和,身份证号码120103193209224810同意死亡后,将坐落于天津市河西区友谊路道园景村荷园里18门阳台,403居室,403-404厅,404居室、403-1厨房、404-2厕所(房屋编号:05390102180011e1)住宅房屋指定过户给于汝成,身份证号码132928196012171215,2026年3月4日