

电驱万物 融合共生

## 2026世界动力电池大会9月3日在宜宾开幕

大会精心策划“1+1+8+N”系列活动,即1场开幕大会、1场全体大会、8场专题会议,以及成果展示等同期活动  
特斯拉、宁德时代、比亚迪等120余家中外行业龙头企业将携前沿产品和技术集中亮相

P02



### 封面评论

复杂纠纷要及时转人工  
企业别因AI客服  
把消费者推远了

□蒋璟璟

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,其中明确“分工要科学,简单的问题交给AI,复杂的纠纷要及时流转人工”。前不久,中国消费者协会发布报告指出,AI客服投诉显著增多,部分平台人工客服难以接通,被消费者形容为玩起“躲猫猫”。(中新社)

近年来,得益于AI技术的快速发展,智能客服迅速AI化、普及化,但从实际落地效果看,还是不尽如人意。无论是社交平台上的高频吐槽,还是消费者协会收到的越来越多的投诉,都直观体现了“AI客服”难堪大用的事实。明明没那么好用,却到处“滥用”,一些企业的决策逻辑,明显出现了严重偏差。

AI客服是回应客诉、直面客户的,其表现如何,消费者最有发言权;该如何使用、在多大范围内使用,消费者的意愿理应纳入考量。但从现实看,大多数企业用了AI客服就“回不去了”。这里面的原因不难理解,AI客服带来的降本效应直接而显著。

短期来看,客户的投诉率、不满意率提升,并不会对企业的营收和利润带来明显冲击。但企业却忽略了服务环节和生意链条中显著的“恶化”——而这些“恶化”积少成多、经年累月,是要掏空企业价值基础、败掉企业顾客缘的。

客诉渠道的建设,是最能检验企业“客户观”的观察切口。一家企业,如果主动切断了与客户真实交流、深度交流的通道,甘于接受AI客服所擅长的“格式化信息”,那么相当于是把消费者拒之千里,相当于自己放弃了那些见微知著、防范未然、从细节处实现整体优化的精进机会。“复杂纠纷要及时转人工”,重建企业和消费者的有效直连,这对于避免一家公司的自我退化越发重要。

## 按需停靠 成都9月将新增8条“铃停巴士”线路

华西都市报讯(记者 吴冰清)8月20日,记者从成都公交“铃”听民生、焕新出行”开门听音活动中获悉,9月成都将新增8条“铃停巴士”线路。

什么是铃停巴士?“铃停巴士”核心是“按需停靠”,当车辆进站时,若车内无人按铃、站台无乘客候车,车辆将直接减速通过,省去不必要的停靠等待时间,从根源上解决了传统公交无效停靠多、启停频繁、运营效率

低的痛点。

市民可以通过站牌橙色“铃停巴士”专属字样;车头、车身侧面的专属标识以及车厢内的导乘屏、下车按钮区域的提示标牌,分辨铃停巴士。目前,所有“铃停巴士”都已统一加装下车呼叫铃,并且根据不同车型优化了按钮布局,保证车厢任意位置的乘客都能轻松按到按钮。

按照分批推进计划,9月第一周,

成都将新增8条“铃停巴士”线路,分别为67路、68路、257路、416路、427路、458路、1066路、1094路。

截至目前,成都公交已累计开通166条“铃停巴士”线路,覆盖跨区快速干线、城乡主干线、城区通勤线等各类出行场景,线路平均运行速度提升8%,平峰时段单程运行时长缩短约4分钟,高效便民的服务已经获得市民认可。