

# 找人工客服，为啥这么难

新华社“新华视点”记者 高亢 周思宇 于也童

## 2025年上半年全国机动车达4.6亿辆

### 驾驶人达5.5亿人

据新华社北京7月14日电(记者任沁沁)公安部14日发布最新统计,截至2025年6月底,全国机动车保有量达4.6亿辆,其中汽车3.59亿辆;机动车驾驶人5.5亿人,其中汽车驾驶人5.15亿人,占驾驶人总数的93.68%。2025年上半年,全国新领证驾驶人数量1258万人。

截至6月底,全国新能源汽车保有量达3689万辆,占汽车总量的10.27%。其中,纯电动汽车保有量2553.9万辆,占新能源汽车总量的69.23%。上半年新注册登记新能源汽车562.2万辆,同比增长27.86%,创历史新高。新能源汽车新注册登记量占汽车新注册登记量的44.97%。

全国机动车驾驶人数量达5.5亿人,其中,汽车驾驶人数量为5.15亿人,占驾驶人总数的93.68%。2025年上半年,全国新领证驾驶人数量1258万人。

全国有101个城市的汽车保有量超过100万辆,45个城市超过200万辆,27个城市超过300万辆。其中,成都、北京、重庆汽车保有量超过600万辆,苏州、郑州、上海、西安汽车保有量超过500万辆。

## 文昌航天发射场准备就绪确保天舟九号发射成功

据新华社海南文昌7月14日电(记者李国利 黎云)天舟九号货运飞船发射在即,记者14日从文昌航天发射场了解到,目前发射场设施设备状态良好,参试各单位正全力以赴确保发射任务圆满成功。

根据计划,我国将于近日在文昌航天发射场使用长征七号遥十运载火箭发射天舟九号货运飞船。文昌航天发射场钟文安在接受记者采访时说:“箭船组合体已垂直转运至发射区,目前发射场各系统状态良好,具备加注和发射条件。”

7月12日,天舟九号货运飞船与长征七号遥十运载火箭组合体垂直转运至发射区。

7月13日,天舟九号货运飞船发射任务完成全区合练,各系统通过功能检查并做好发射准备,这是除点火发射外参试系统最全的综合演练。

## 长春购彩者复式投注领走大乐透一等奖

本报讯 日前,超级大乐透第25073期开奖。前区开出号码01、04、17、33、34;后区开出号码03、09。其中1注基本投注一等奖花落长春市朝阳区东朝阳路1号的2201002465体彩代销点。

中奖者卢先生(化名)来到吉林省体育彩票管理中心办理兑奖手续。据卢先生介绍,他购彩已经有十多年的时间了,这张中奖彩票是机选的,“当天晚上我是用手机查的开奖号码,看完以后我就知道我中奖了,当时心情特别兴奋,马上把这事告诉了我爱人,她知道以后也特别激动。”对于这笔奖金的规划,卢先生也早就已经做好了打算:“我准备先给家乡修条路,因为我知道买彩票也是在做公益。”

卢先生的这张中奖彩票是一张面值756元的大乐透复式票,除中得1注基本投注一等奖外,还中得2注二等奖,20注四等奖,40注五等奖,60注六等奖,160注八等奖,85注九等奖,单票奖金累计中得7876401元。体彩大乐透作为筹集彩票公益金的重要组成部分,其销量的36%都会成为彩票公益金。每一次购买大乐透套餐票,都是在为公益事业添砖加瓦。(省体彩管理中心供稿)

### 缤纷体彩

工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟,需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示,现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”,企业往往忽视了用户体验的下降。

### 让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量,甚至变相回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示,消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利;人工客服“躲猫猫”等现象,侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方面权益。

“人工智能发展是大势所趋,智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题,而应互为辅助和补充。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示,购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域,智能客服效率更高;但遇到复杂问题场景,如心理疏导、售后纠纷等服务,更适合人工。

弥合技术创新与服务质量之间的温差,各地在积极探索。近期,辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接入的首批政务应用,市民拨打12345热线时,机器人可智能分拣工单,仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务,在医保政策等方面提供机器人解答服务,市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说,AI与人工互补推动政务服务效率提升。

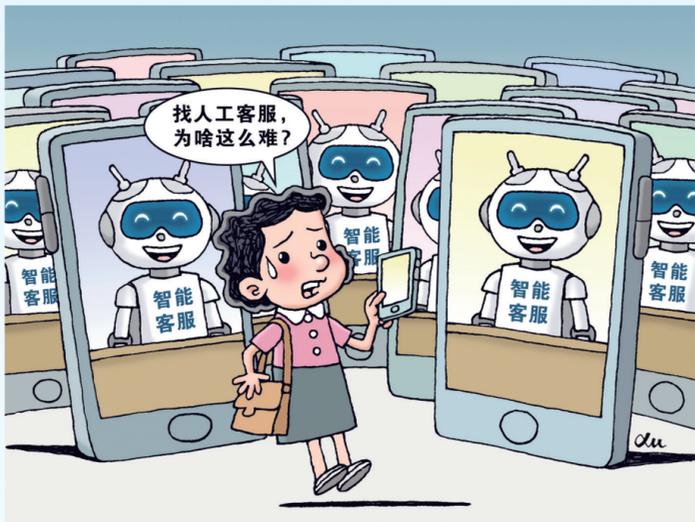
“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题,剩下20%转人工,既省成本又不降低服务体验。”平健说。

“企业应充分调研用户需求,持续强化智能客服个性化服务的适配能力。”重庆大学新闻学院副院长曾涌喜建议,针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为,企业在严守安全底线的基础上,可适度拓宽智能客服的权限边界,积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示,消费者面对智能客服问题时,可留存通话录音、对话记录等证据;若与平台沟通无果,可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。

(新华社北京7月14日电)



不少消费者发现,现在打客服电话,想找到人工客服非常难,接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及,但消费者未必“买账”,该如何破局?

新华社发 徐骏作

能准确理解提问的问题,位列用户投诉前三;有30.98%用户反映,智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

### 智能客服“降本不一定增效”

智能客服越发普及,但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升?

记者调查发现,多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露,平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家,在早9点到晚11点期间,3分钟内回复率需大于80%,否则将进行扣除积分等惩罚。

考核严格,不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账:雇佣一名客服,每月工资约4000元,而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现,其可接入千牛、拼多多等平台,软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举

例:某连锁干洗店使用智能客服后,人工客服从40人减至3人,节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服,但与此同时,不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到,目前,中小企业一般通过大公司的AI大模型接口,搭建自己的智能客服体系,或直接购买第三方产品,技术服务效能参差不齐。

近日,记者测试了多款目前市面上的智能客服产品,不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来来回回。“有的智能客服以字节为单位计费,平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者,出于节约成本的能力,小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天能人工智能应用服务有限公司联合创始人张裕强表示,当前AI算法尚不成熟,而且很多企业仅向智能客服开放部分权限,多数仅限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说,目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流,而智能客服机械式回复,可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说,尤其是老年人和特殊群体,对人

素高效流通和交易。

(六)加强金融审判工作。依法严惩操纵市场、内幕交易、非法集资、贷款诈骗、洗钱等金融领域违法犯罪,加强金融领域非中介乱象协同治理,促进金融市场健康发展。完善数字货币、移动支付、互联网金融、跨境金融资产交易等新兴领域金融纠纷审理规则。健全金融领域行政执法和司法审判衔接机制。

(七)加强知识产权审判工作。加大对关键前沿领域科技创新和商业秘密的司法保护力度。充分发挥知识产权审判职能作用,完善知识产权案件上诉审理机制。健全知识产权领域行政执法和司法审判衔接机制,推动知识产权领域综合治理。

(八)加强生态环境资源审判工作。依法严惩污染环境、破坏生态的违法犯罪行为,全面加强生态环境司法保护。健全以生态环境修复为导向的司法责任承担方式,严格落实生态环境损害赔偿制度,推进生态综合补偿。加强环境资源专业化审判机制建设。完善生态环境公益诉讼审理程序和规则。推动跨部门协调联动,加强生态环境一体化保护。

(九)加强民生司法保障。加强家事、医疗、养老、就业、消费等民生领域司法保护,推进民生福祉。健全家事调查、心理疏导、判后回访帮扶等家事审判方式,完善人身安全保护令制度。妥善审理医疗损害赔偿纠纷案件,促进形成平等、和谐、互信的医患关系。探索推进涉老矛盾纠纷的预警、排查、调解工作。依法维护平等就业和劳动权利,严惩恶意欠薪,及时兑现农民工胜诉权益,完善新就业形态劳动争议司法裁判规则。依法保障进城落户农民合法权益。

(十)加强未成年人权益司法保护。加强未成年人审判专业化、综合性建设。贯彻最有利于未成年人原则。依法严惩侵害未成年人的犯罪,加强对未成年被害人及其家庭的保护帮扶。做好未成年人违法犯罪源头预防和综合治理工作,协同开展专门教育、专门矫治教育,对主观恶性深、情节恶劣、危害严重的,坚决依法惩治。深化推进家庭教育指导、社会调查、社会观护等工作。完善未成年人家庭、学校、社会、网络、政府、司法“六大保护”联动协同机制。

(十一)加强涉外和涉港澳台审判工作。加强最高人民法院和重点地区国际商事审判工作,完善与国际商事调解、仲裁的衔接机制,促进打造国际商事争端解决优选地,推动高质量共建“一带一路”。完善涉外民事法律关系中当

事人依法约定管辖、选择适用域外法等司法审判制度。加强国际条约和国际惯例准确适用工作,建立高水平、专业化的外国法律查明工作体系。完善海事审判工作,合理布局海事法院派出法庭,加强我国海洋权益司法保护。完善反制裁、反干涉、反“长臂管辖”司法措施。完善海外利益司法保护机制。加强侨益司法保护工作。加强司法领域国际交流合作。积极参与国际规则制定。健全中国特色国际司法协助体系。深化粤港澳大湾区司法交流合作,强化规则衔接、机制对接。加强涉台司法工作,深化两岸融合发展。

### 四、加强矛盾纠纷预防化解

(十二)推进解纷力量资源整合。坚持和发展新时代“枫桥经验”,在各级党委领导下,加强人民法院与政府部门、社会力量的协调联动,落实矛盾纠纷预防化解工作责任,协同推进社会治安综合治理体系规范化建设,完善诉讼与非诉讼衔接机制,健全人民调解、行政调解、司法调解、行业性专业性调解衔接联动的工作格局。各级人民法院要加强对调解工作的指导,依法支持律师、调解组织等发挥前端解纷作用,加强和规范委托调解、先行调解。

(十三)加强行政争议实质化解。强化司法审判对依法行政的支持、监督作用,促进进行政机关提升依法行政能力,维护行政相对人合法权益。深化行政案件级别管辖、集中管辖、异地管辖改革,优化行政审判资源配置,提升行政审判工作质效。做好行政调解、行政裁决、行政复议、行政诉讼等纠纷解决方式的有机衔接,发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用。

(十四)加强诉讼服务工作。完善诉讼服务平台,构建高效便民、智慧精准的诉讼服务体系。加强司法文书标准化建设,为人民群众提供诉讼指引和便利。积极推进在线法庭、共享法庭建设,方便当事人异地参与调解、司法确认和诉讼。深化巡回法庭工作机制改革,推动审判重心下沉,发挥巡回法庭便民诉讼、息诉解纷功能。健全就地审理案件工作机制。

(十五)加强涉信访访化解工作。严格执行《信访工作条例》,落实信访工作法治化要求。坚持诉访调结合、调解先行,推动调解工作与信访工作协调联动。深化推进“有信必复”工作,推动信访办信与审级监督、巡回审判等工作有机结合。完善涉信访访终结报备审查标准,健全终结移送程序。完善涉信访访统一平台,推动

跨单位信访数据互联互通。健全律师代理申诉制度,完善法律援助机制,引导当事人依法理性申诉。

### 五、深化司法体制改革

(十六)落实和完善司法责任制。坚持“让审理者裁判、由裁判者负责”,细化完善审判组织办案权责和院庭长监督管理职责。加强和规范院庭长办案工作,充分发挥院庭长办案的示范引领作用。加强审判监督管理,推动院庭长依法定职责加强对裁判文书质量把关。加强法官惩戒委员会建设,完善司法责任认定和追究制度。

(十七)优化审判质效评价体系。尊重司法规律,坚持质量优先、兼顾效率,完善审判质效管理指标体系,统筹推进案件管理、监督指导等工作。严格控制面向基层的考核数量,改进考核方式,减轻考核负担和指标压力。

(十八)完善审判监督、案例指导制度。加强最高人民法院司法解释工作。完善案件提级管辖、再审提审制度,发挥较高级别法院统一法律适用、防止地方保护的职能作用。健全上下贯通、规范高效的法律适用问题解决体系。优化民事、行政再审申请审查程序,探索推进繁简分流,提升再审申请审查质效。完善指导性案例制度,高质量建设人民法院案例库。

(十九)构建高效协同的审判机构职能体系。优化人民法院内设机构和职能配置。规范专门人民法院设置。深化铁路、林区、垦区等法院改革。优化人民法庭功能定位、总体布局。

(二十)完善人权司法保障机制。深化以审判为中心的刑事诉讼制度改革,坚守法律面前人人平等、罪刑法定、罪责刑相适应等法治原则,坚持证据裁判、疑罪从无,完善刑事案件证人出庭、非法证据排除、二审开庭制度,推进庭审实质化。全面落实宽严相济刑事政策,依法规范适用认罪认罚从宽制度,确保被告人认罪认罚的合法性、自愿性。深化推进刑事案件律师辩护全覆盖。健全律师执业权利保障制度。建立轻微犯罪记录封存制度。推动完善涉及公民人身权利的强制措施以及查封、扣押、冻结等强制措施的制度。规范涉案财物处置程序。完善行政处罚和刑事处罚双向衔接制度。完善司法救助制度。完善国家赔偿制度,修改国家赔偿法。

(二十一)深化执行体制改革。深化审判权和执行权分离改革,健全国家执行体制。完善执行权运行监督制度,强化当事人、检察机关和

社会公众对执行活动的全程监督。健全综合治理“执行难”工作格局。完善立案、审判与执行工作的联动运行、协调衔接机制。

(二十二)深化和规范司法公开。持续做好裁判文书、庭审活动、审判流程等司法信息公开工作,常态化发布司法审判数据,进一步丰富公开形式,提升公开质量,完善公开体系。健全司法公开中有效保护国家信息安全、公民个人信息和企业合法权益的制度。

### 六、加强审判工作支撑保障

(二十三)加强数字法院建设。建设统一办案办公系统,实现全国法院在“一张网”、一个平台办公。建设全国司法大数据库,在依法依规的前提下,建立四级法院司法大数据资源自动同步、汇聚、融合和综合应用机制。推进中央政法单位“总对总”数据汇聚共享工作,实现相关数据融通共用。加强关键信息基础设施和司法数据安全保护工作,实施司法数据流通和司法公开全过程动态管理。深入拓展数字化司法应用场景,推动智能化司法应用,以数字化、智能化推动审判流程、诉讼规则、司法模式变革。

(二十四)加强法院队伍建设。一体推进法院队伍政治素质、业务素质、职业道德素质建设,着力提升过硬政治素质、公正司法能力、依法履职能力、审判管理能力、狠抓落实能力。紧紧抓住“关键少数”,压实领导干部特别是“一把手”从严管党治院责任,以严的基调持续正风肃纪反腐,以零容忍态度严惩司法腐败。完善督察、司法巡查制度,加强人民法院内部监督。加强专业化审判队伍建设,健全法官职业培训体系,加大金融、涉外、破产、知识产权、环境资源等专业审判人才培养力度。

(二十五)健全司法人员分类招录、管理、保障制度。加强政法专项编制统筹使用、动态管理。完善法官遴选委员会设置。优化法官遴选机制,畅通优秀法官助理入额渠道。优化法官助理分层培养和履职管理,健全符合司法职业规律的法官培养体系。加强聘用制书记员管理,科学确定、严格控制聘用制书记员的配置模式和数量规模。加强审判人员履职风险防范,完善法官与案件调解等工作。

各级党委要加强组织领导,各有关部门和单位要结合实际抓好本意见的贯彻落实,推动各项政策举措落地见效。推进落实过程中的重大事项,要及时按程序向党中央请示报告。

(新华社北京7月14日电)

(上接第一版)巩固深化党纪学习教育成果,全面加强人民法院思想理论武装,将习近平法治思想作为人民法院理论教育、政治轮训的常态化必修课程。增强对中国特色社会主义司法制度的自信、底气 and 定力。坚持党管干部原则,把政治标准作为选拔领导干部的第一标准,选优配强各级人民法院领导班子。按照有关规定,做好上级人民法院党组对下级人民法院领导班子的协管工作。加强各级人民法院基层党组织建设,充分发挥基层党组织战斗堡垒作用。加强人民法院领导干部交流任职和优秀年轻干部培养使用。

(三)支持人民法院依法独立公正行使审判权。各级党委要支持人民法院依法独立公正行使审判权,严格落实干预司法活动、插手具体案件处理的记录、通报和责任追究制度。各级党政机关要增强依法行政观念和能力,尊重司法权威。各级人民法院要自觉接受监督,依法公正行使审判权。各级领导干部要牢固树立法治观念,带头尊重和维护司法权威,善于运用法治思维和法治方式开展工作。

### 三、以严格公正司法保障高质量发展和高水平安全

(四)坚决维护国家和社会稳定。贯彻总体国家安全观,落实党委(党组)国家安全责任制和维护社会稳定责任制,依法严惩危害国家安全和公共安全、暴力恐怖、邪教犯罪、涉黑涉恶、涉枪涉爆、故意杀人、制毒贩毒、个人极端等重大恶性犯罪,依法严惩电信网络诈骗、网络暴力等群众反映强烈的犯罪。完善各类案件中涉职务犯罪、黑恶势力“保护伞”和其他违法犯罪线索的发现、移送、办理和反馈机制,推进执纪执法和刑事司法有机衔接。

(五)完善法治化营商环境。依法严惩各类经济犯罪,依法严惩贪污、职务侵占、行贿、受贿等腐败犯罪,有力维护社会主义市场经济秩序。完善产权司法保护机制,对侵犯各种所有制经济产权和合法利益的行为实行同罪同罚,防止和纠正利用行政、刑事手段干预经济纠纷,依法适用财产保全和司法强制措施,避免对合法生产经营的不利影响。完善在食品药品安全、知识产权、产品缺陷、环境污染等领域的惩罚性赔偿制度。健全有效防范、依法甄别纠正涉企冤错案件机制。强化对垄断和不正当竞争行为的规制,维护公平竞争秩序。加强破产审判工作,推动完善市场主体退出制度,促进资源优化配置。依法审理数据产权归属认定、市场交易、权益分配、利益保护等纠纷,推动数据要