

[媒体观点]

# 转人工要“闯关”？ AI客服不该成服务“围墙”

拨打运营商热线转接4次才接通人工，找电商维权遭遇AI客服循环套话，金融咨询“答非所问”却难寻人工入口……记者近期调查发现，本应是提升服务效率的AI客服，如今在许多场景下却沦为阻隔沟通的“围墙”，让不少消费者直呼“想说句话太难”。

设立AI客服的初衷本是分流简单咨询，让人工聚焦复杂需求，可这一美好愿景在现实中频频走样。究其根源，是部分企业将“降本增效”扭曲为“降质减服”，把技术当作压缩成本的工具，却严重忽视了用户诉求与服务温度。

客观来说，AI客服并非天生“笨拙”，其服务水平全凭企业的投入与打磨。市场上日均6.6元的低价AI服务，多是缺乏定制的基础版本，面对复杂需求力不从心。如同新员工需持续培训，AI客服也需不断“投喂”知识库、精准调优，而每年数千元的投入，让不少追求短期利益的企业打起“退堂鼓”。技术投入缺位，直接导致AI客服“听不懂、答不准”，成了服务堵点。主流平台的AI客服普遍理解能力不足，超出预设脚本便自说自话，既识不准诉求，更给不出方案。

比技术缺位更可怕的是价值偏差。部分企业将“拦截率”作为核心考核指标，让AI客服沦为“问题过滤器”。刻意设置对话门槛、模糊转接入口、循环无效提示，用技术壁垒将用户挡在人工服务之外，本质是把经营成本转嫁给消费者。用户为一张发票排队、为一次维权拉锯，消耗的不仅是时间，更是对品牌的信任。

说到底，服务的核心始终是人，AI再智能也替代不了人工的温度。客服场景中，维权的愤怒、困惑的焦虑、求助

的急切，都需要人工的共情与针对性回应。消费者吐槽AI“只会说体谅话，给不出实招”，点出了问题的关键。技术能处理标准化流程，却抚慰不了真实情绪。过度追求降本让AI“失语”，终将陷入用户不满、口碑下滑的恶性循环。

事实上，优质服务不是“一刀切”的自动化，而是人机协同的精准匹配。部分银行在AI无解时自动转人工，一些电商设有“投诉维权”专属通道，这些案例证明技术与人文并不对立。只要企业愿意投入资源、优化服务设计，完全可以实现效率提升与体验优化的双赢。

破解AI客服“转人工难”的乱象，不能只靠企业的自觉，更需要多方形成合力。对企业而言，首要任务是扭转“客服是成本”的认知，真正把服务当成品牌竞争力的核心。一方面加大AI技术投入，完善知识库与算法；另一方面明确人工“兜底”责任，在复杂场景中实行“人工优先”，设置清晰、便捷的转接通道，不让技术成为“拦路虎”。

监管部门应当尽快明确AI客服服务标准，将转接便捷度、问题解决率纳入维权考核，对漠视用户诉求的企业严肃追责。行业层面则应推动建立AI客服服务规范，引导企业从低层次的价格竞争转向高层次的价值竞争。

消费升级的浪潮中，用户对服务的期待早已超越冰冷的程序指令，转向那些能感知情绪、传递暖意的回应。当AI客服真正听懂问题、答对答案，人工客服随时都能顶上“兜底”，企业才能在数字时代的竞争中，沉淀下最坚实的品牌底色。

扬子晚报 孔德淇

[读者来论]

# 别让速成的“老陈皮” 毁了地理标志公信力

□ 王志顺

近日，央视《财经调查》栏目曝光了广西浦北县部分陈皮经营主体生产销售“速成工艺陈皮”的乱象，引发社会广泛关注。据报道，这些企业通过所谓“轻工艺”速成加工，将成本仅70元左右的柑皮，虚标为3年、5年甚至10年陈化，以高价销售，利润最高可达成本20倍以上。更令人震惊的是，这些“工艺皮”竟被贴上“新会陈皮”地理标志，摇身变为“正宗老陈皮”，在市场上公然流通。事件曝光后，浦北县迅速成立联合调查组，封存相关物品、固定证据，并表示将依法处理。（12月15日《环球网》）

陈皮，这一承载着千年中医药智慧的传统瑰宝，其价值核心在于自然陈化的时间沉淀。柑皮需经3年以上光阴洗礼，方能蜕变为陈皮，岁月愈久，香气愈醇厚，药用价值愈显珍贵。这一过程，是自然规律的无声诉说，更是匠人精神的代代传承。然而，在商业利益的驱使下，部分企业通过高温高湿等人工干预手段，将新皮“催熟”为老皮。这种扭曲品质本源的行为，不仅动摇了消费者对传统工艺的信任，更让文化传承的根基岌岌可危。

从商业视角审视，这种“速成”行径看似精明，实则饮鸩止渴。陈皮市场的核心竞争力，在于“真年份”的沉淀与“好产地”的背书，而造假行为恰恰摧毁了这两大支柱。以浦北自然陈化5年陈皮为例，其批发价在每斤150元至200元间徘徊，而“工艺皮”成本仅70元，零售价却虚标至500元甚至1000元。这种暴利模式虽能短期内吸引投机者，但长期而言，一旦消费者识破骗局，市场信任崩塌，整个行业将陷入信任危机。历史上“假药案”对中医药行业的冲击，便是前车之鉴，此次事件若处理不当，恐让“陈皮之乡”的声誉蒙尘，更让传统工艺的生存空间被进一步挤压。

而造假行为不仅破坏市场规则，更直接侵害了消费者权益。普通消费者难以通过外观辨别陈皮真伪，只能依赖品牌与产地标签。而造假者利用信息不对称，将“工艺皮”包装成“老陈皮”，甚至滥用地理标志，让消费者为虚假宣传买单。这种欺诈行为，不仅伤害了消费者情感，更动摇了市场诚信基石。浦北县市场监管局的及时表态，彰显了依法打击违法行为、维护消费者权益与市场公平的决心，但更需从制度层面堵住漏洞。

此次事件不仅暴露出监管层面的深层矛盾，更折射出传统工艺在商业化浪潮中的文化困境。地理标志本应是地方特色产品的金字招牌，却因申请、使用与监管环节的疏漏，沦为部分企业造假的工具。例如，江门市新会区某企业负责人直言，外地“工艺皮”可贴牌为“新会陈皮”，甚至直接“售卖”资质，这种乱象不仅扭曲了市场秩序，更让地理标志的公信力荡然无存。

要破解这一困局，需从制度与文化两个维度同步发力。一方面，必须建立全链条追溯机制，通过技术手段与严格执法，让地理标志真正成为品质的“护身符”；另一方面，需回归文化传承的根基——陈皮制作承载着对自然的敬畏与匠心的坚守，而造假行为正侵蚀这一传统。企业应坚守诚信底线，将品质视为生命线；消费者需提升辨别能力，通过正规渠道购买；监管部门须以“零容忍”态度打击违法行为；行业协会则应推动标准制定与品牌保护，让传统工艺在规范中焕发新生。

总之，此次“速成工艺陈皮”事件，如同一面镜子，照见了传统工艺在现代商业中的困境。它提醒我们，真正的价值源于时间沉淀，而非人工速成。唯有坚守匠心，尊重规律，才能让传统工艺焕发持久生命力，在商业浪潮中屹立不倒。



闵汝明 作

## 分类信息

本栏目中的链接、信息和其他第三方内容，仅为提供更多信息之目的，不代表本报刊对其内容的真实性、准确性和合法性由信息提供方负责，读者应自行判断其适用性，并承担所有风险。

国内统一连续出版物号：CN 53-0030

云南省级媒体《春城晚报》

刊登热线：**0871-64110112**

**公告**

兹有我公司蓝药有限公司(驻香港)在云南省昆明市设立代表机构并登记。

特此公告

蓝药有限公司  
2025年12月16日

云南远创来科技有限公司遗失公章、财务专用章、法人章、合同章，登报作废。

**昆明新南拓智能科技有限公司关于处置存货及其他固定资产的再次竞价公告**

我因近期将厂区外租，急需将自昆明华奥航星电气有限公司公开竞拍获取的存货及其他固定资产整体通过公开竞价的方式快速处理，现将竞价事宜公告如下：

一、标的物：获拍受让的全部存货及其他固定资产(不含土地房屋等不动产，具体范围现场查验)。

二、报名须知：1.报名时间：2025年12月17日、18日每日上午9:00~10:00，地址：昆明市科光路18号；2.报名保证金：现场报名，并缴纳保证金25000元(现金)，未中标保证金现场退还；3.标的物现场查看时间：2025年12月17日、18日每日上午9:00~10:00；4.标的物状态、数量以现场实物为准。竞价方完成报名，即视为知悉并接受标的物的现状、瑕疵。

三、竞价须知：1.竞价时间：2025年12月19日上午10:00~10:30，地址：昆明市科光路18号；2.竞价底价为人民币95万元，报价低于底价无效，高于底价按价高者得原则确定中标方，若最高报价相同，则由我司决定；3.中标方自行负责包装、装卸、转移、运输等过程，费用及风险；4.中标成交后3个工作日内支付全款，收款后保证金退回，如逾期未全额支付即为放弃，保证金不予退还；5.中标方须在全款支付后3个工作日内完成标的物搬离清场，逾期未搬离的，视作放弃所有权，由我司任意处置。

四、联系方式：联系人：徐先生，电话：18988277885。

昆明新南拓智能科技有限公司  
2025年12月16日

**遗失声明**

云南省敬老老协会因保管不善遗失自2016年至今社会团体专用收据、云南省社会团体费统一票据共155张，票号：01412701、00251004、00251013、00251017、00251050、00006761、00006764、00006785、00006795、00040807、00040850、01729904、01729907、01729911、01729923、01729931、01729950、00176201~00176203、00176230~00176250、00187406、00187409、00187417、00187428~00187429、00187431~00187445，特此声明作废。

云南省敬老老协会  
2025年12月16日

**注销公告**

昆明市五华区川禾雅韵艺术培训学校(住所：昆明市五华区护国街道办事处威远街社区报国街3号2栋，法定代表人：张铸浩)于2025年12月1日召开理事会决议注销，并成立清算组。请我单位债权人自本公告发布之日起45日内向清算组申报债权，逾期未申报债权的，视为放弃此权利。

昆明市五华区川禾雅韵艺术培训学校清算组  
2025年12月16日

李幻凯遗失云南省昆明市嵩明县杨林职业教育基地(学府名邸二期AB地块地下339车单位)产权证一本，证号：云(2023)官渡区不动产权第0000131号，登报作废。

云南鑫泉贸易有限公司遗失公章一枚，登报作废。

云南智唯国际旅行社有限公司遗失公章一枚，登报作废。

**讣告**

家父张天玉因病医治无效，于2025年12月6日13时16分逝世，享年81岁，特此讣告。

张维 哀告  
2025年12月16日

登报请扫码