

“答非所问”“妨碍维权”……

部分“智能客服”不智能现象咋破解？

热点聚焦

记者调查发现,随着人工智能技术应用日益成熟,部分商家为降低用人成本,纷纷推动电话客服、在线文字客服“智能化”。但不少所谓“智能客服”实用时却往往“答非所问”“不解人意”,有些还甚至成了商家为回避消费者直接维权投诉而设下的障碍。

部分“智能”客服“答非所问”“适老性差”

记者发现,物流退换货、机票退改签、手机改套餐等消费场景中,名为“智能客服”实则“伪智能”“不智能”的情况很让消费者烦心。

有些“智能客服”不具备解决问题的能力。北京市民张先生告诉记者,自己在申报个人所得税的商业健康险扣除项目时,需填写所购商业保险识别码,于是他在线咨询已投保的某大型保险公司,智能客服给出指引回答后,他按指引逐步操作却始终无法查询到识别码信息。无奈之下,他设法联系该企业人工客服,始终联系不上。“等待半个小时无果后,又与智能

客服沟通失败,最终只好选择放弃申报,自担损失。”

有些“智能客服”事实上已成为商家为回避、妨碍消费者维权设置的障碍。北京市民王女士向记者展示了她与某电商“智能客服”之间“答非所问”对话页面。“线上智能客服根本不理解我的问题,没办法沟通。”王女士说,App显示她网购的商品多日前已开始派送,但却至今未送到。她联系商家时无论打电话还是线上都只能接入“智能客服”。“电话智能客服也一样。我不管怎么操作或表达,对方就回复‘您的快件还在正常流转’然后挂断电话。”她想联系人工客服投诉,却“完全找不到投诉渠道入口”。

国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》中明确要求“线上服务更加突出人性化,充分考虑老年人习惯,便利老年人使用”。但在通信运营一类老年人经常接触的消费场景中,部分“智能客服”适老化水平远远不够。

65岁的北京市民张先生说:“我以前都通过打人工客服热线办理手机业务,很方便,但这几年总是一接起来就是智能客服接电话。每次我说半天办不成事。只能又费事跑去营业厅。”多位受访的老年人告诉

记者,智能客服服务效果不理想,用不好。

不能售前“人工”、售后推给“智能”

记者从中国消费者协会了解到,“智能客服”不智能是近年来我国消费者投诉热点之一。中消协表示,智能客服是技术进步的产物,经营者在利用技术手段减少重复性劳动,提高服务普及度的同时,也应当注重与消费者有效沟通,切实解决消费者问题。消费者享有知悉购买、使用的商品或者接受的服务真实情况的权利。提供售后服务是经营者的法定义务,经营者应当提供便利的沟通方式,方便消费者与其沟通,听取消费者对其提供的商品或者服务的意见。不能售前“人工”,售后“智能”,甚至以智能客服为幌子,有意制造沟通障碍,阻隔消费者与经营者联系,拒不承担应尽的义务和责任。

业内人士指出,主要原因是企业过度追求削减成本、应用人工智能技术方式不规范、行业缺乏相关技术与服务标准等。

“用于网购平台的文字智能客服,最基础的训练模型费用8000元左右,里面包含5万次调用,也就是可以进行5万次回答。根据店铺访问咨询量不同,使用时长也不同,但一般情况下能用三个多月,用完还可以续购。”深圳一家智能客服供应

商的销售人员告诉记者,相较于人工客服5000元至8000元左右的月薪支出,这种低阶基础版智能客服成本明显更低,很受商家青睐。

北京邮电大学计算机学院教授王敬宇表示,网上一些智能客服供应商提供的产品属于“伪智能”,技术水平低下,语义理解能力不足,达不到客服工作要求。要实现更高性能的语义理解依赖于更加充分的智能训练,但这将直接提升相关产品的费用,不符合一些商家大幅度压缩成本的愿望。

某智能客服供应商工作人员透露,当前智能客服技术水平和应用千差万别,行业内缺少针对语义识别准确率、转接人工客服流程等技术和服务内容的统一标准。

“部分商家借机推卸、规避自己的法律义务。”北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示,不同消费场景中,行业规范要求不同,对以人工智能技术为基础的“智能客服”要求也不同。不能以设置了“智能客服”为借口敷衍塞责。

多方探索智能客服治理措施

行业协会、监管部门、企业、消费者及专家等多方受访者均认为各市场主体应形成合力,设置科学的技术服务标准,强化市

场竞争替代措施,守住监管底线,引导客服工作回归“以人为本”宗旨,切实保障消费者权益,进一步改善消费市场环境。

对于制定智能客服技术与服务标准,赵精武建议:一是立足于《互联网信息服务深度合成管理规定》等法律法规,将其中提及的“人工标准规则”“科技伦理审查”等内容融入智能客服行业标准之中。二是立足于具体的应用场景,结合应用行业领域的监管办法,细化智能客服的相关技术标准内容。

王敬宇认为应当进一步提升产学研协同效能,提高人工智能产品性能,降低相关产品训练、应用成本,比如引入最新的语言大模型技术等,在有效提升消费者体验的同时,尽量降低企业成本负担。

中国人民大学法学院教授刘俊海提醒,智能客服服务对象中老年人为数众多,相关商家应按照《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》积极配合主管部门落实智能客服功能适老化指标,确保各消费场景下老年人沟通需求得到满足,并保障老年人便捷接入人工服务的权利。

他还表示,对于企业为回避面对消费者维权而故意设置的人工智能投诉“门槛”,监管部门应依法处理,引导市场环境进一步改善,为提振消费打好基础。

中小学校和高等学校拟聘用教职员工不得录用情形得以明确

记者20日从教育部获悉,教育部近日印发《关于推开教职员准入查询工作的通知》,就依法推开准入查询制度,严格落实从业禁止制度作出了规定,明确了中小学校和高等学校拟聘用教职员不得录用情形。

通知要求,中小学校和高等学校拟聘用教师在职前查询《关于建立教职员准入查询性侵害违法犯罪信息制度的意见》《关于落实从业禁止制度的意见》规定的性侵害违法犯罪信息和教师法、教师资格条例规定的已纳入教师资格限制库的丧失、撤销教师资格信息。中小学校拟聘用其他教职员在职前查询《关于建立教职员准入查询性侵害违法犯罪信息制度的意见》规定的性侵害违法犯罪信息。高等学校拟聘用其他教职员参照执行。

拟聘用教职员经查询发现有《关于建立教职员准入查询性侵害违法犯罪信息制度的意见》《关于落实从业禁止制度的意见》规定情形的,不得录用,并由拟聘用单位书面告知查询对象不录用理由和申请复查权利;拟聘用教师经查询发现有丧失教师资格信息和在撤销教师资格期限内的,不得聘用为从事教育教学工作的

教师,并由拟聘用单位书面告知查询对象不聘用理由和申请复查权利。

根据通知,中小学校拟聘用教职员的查询主体为中小学校的主管教育行政部门,由中小学校在全国教师管理信息系统的教职员准入查询模块中提交查询申请,主管教育行政部门审核并查询结果;高等学校拟聘用教职员的查询主体为教职员所在的高等学校,由高等学校在全国教师管理信息系统的教职员准入查询模块中进行查询。

通知强调,如果教育行政部门、学校及其工作人员未按规定申请查询或进行查询的,对查询有问题人员未按照相关法律法规予以处理的,散布、泄露、篡改、不当使用查询获悉的有关信息的,玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,或者有其他违反教职员准入查询制度的情形的,将依法依规予以处理。

下一步,教育部将指导各省级教育行政部门、部门教育司(局)和教育部直属高校做好教职员准入查询工作,严格遵守个人信息保护相关规定,指导相关单位和人员加强信息管理工作,不得侵害查询对象个人隐私和其他合法权利。

马尔堡病毒在赤道几内亚致11名确诊患者死亡

赤道几内亚政府官网18日发布公报说,该国近期暴发的马尔堡病毒病疫情已造成11名确诊患者死亡。另据世界卫生组织最新通报,该国还报告23例可能病例,均已死亡。

公报介绍,该国已出现16例经实验室确诊的马尔堡病毒感染病例,其中11例死亡,3例康复。康复者包括两名卫生工作者和一名10岁女童。

世卫组织最新通报显示,自赤道几内亚2月中旬宣布暴发马尔堡病毒病疫情以来,除确诊病例外,还报告了23例可能病例,均已死亡。赤道几内亚滨海省的巴塔目前受疫情影响最严重,已报告9例确诊病例。

世卫组织数据显示,赤道几内亚今年1月7日至2月7日期间报告了疑似病毒性出血热死亡病例,2月12日塞内加尔一所实验室确认一份来自赤道几内亚的样本马尔堡病毒检测呈阳性。

世卫组织官网介绍,马尔堡病毒病是由马尔堡病毒引发的一种严重病毒性出血热,症状包括高烧、头痛、肌肉痛、腹泻、呕吐、出血等,平均病死率约为50%。马尔堡病毒与埃博拉病毒同属丝状病毒,通过肢体接触、体液接触等方式传播。自1967年马尔堡病毒首次发现至今,尚无针对该病毒的疫苗和有效疗法获批使用,但一些免疫疗法和药物正在开发中。

(本版图文报道均据新华社)

萧山区 潮汐预报	位置	4月21日晚潮时间	高潮位(米)	4月22日早潮时间	高潮位(米)
	萧山观潮城	14:00	5.50	02:00	5.50
	下沙大桥	14:20	5.40	02:18	5.40
	城市阳台	15:21	5.30	03:16	5.30
	潮水涌高等级	危险	备注:受多因素影响,该预测仅供参考。		

不动产小课堂第32期

不动产继承知识特辑

1.办理不动产继承需要提交哪些关系证明材料?
在办理继承登记中,全部继承人与被继承人的亲属关系凭据,内容包括被继承人的父母、配偶及子女情况(核对原件),具体可以是以下材料:

- (1)被继承人的人事档案保管单位出具的能够证明亲属关系的人事档案查档件或者亲属关系凭证;
 - (2)公安机关出具的被继承人的亲属关系凭证;
 - (3)能够证明相关亲属关系的婚姻登记凭证、收养登记凭证、出生医学证明和公证书;
 - (4)其他能够证明亲属关系的凭证等材料。
- 2.不动产权利人的死亡证明需要哪些材料?
(1)公安机关出具的死亡证明或者注明死亡日期的户口注销凭证;
- (2)医疗机构出具的死亡证明;
 - (3)人民法院宣告死亡的判决书。
- 3.存在多份遗嘱,以哪份为准?
若内容互相独立、没有抵触,则各遗嘱均有效;若存在内容相抵的,则以最后的那份遗嘱为准。值得一提的是,2021年1月1日《民法典》正式施行,根据其继

承编可知,当下公证遗嘱的效力已不再优先。因此即便是存在多份遗嘱,且其中有公证遗嘱的,也要根据实际情况进行继承权的归属确认。

4.继承涉及房改房、经济适用房的,需要注意哪些情况?

涉及房改房、经济适用房和2004年3月1日前登记的存量房的,应确定是否存在隐形共有人。比如,为夫妻共同所有的不动产,除有约定的外,作为遗产进行分割时,应当先将共同所有的不动产的一半分出为配偶所有,其余的为被继承人的遗产。

5.继承的不动产,原不动产权证丢失如何办理?
继承人可凭借能体现继承关系的证明材料,通过不动产归属信息查询记录,代替原有的不动产权证(房产证、土地使用权证、契权证),无需补办原有的不动产权证书,直接办理“依继承转移登记”。

需要特别说明的是,由于有些继承关系十分复杂,以上仅针对常见的一些不动产继承登记问题,部分特别情况以各地不动产登记机构、公证机构具体要求为准。



喜迎“三月三”

4月20日,居民参加长桌宴活动。当日,上思文化旅游节在广西壮族自治区防城港市上思县开幕,活动现场举行了舞鹿表演、竹竿舞、长桌宴等活动,让居民和游客感受当地传统习俗,喜迎传统节日“三月三”。

市场监管总局“铁拳”打击8类违法行为

今年市场监管总局开展的民生领域案件查办“铁拳”行动将重点打击8类违法行为,包括食品非法添加、假冒伪劣化肥、“刷单炒信”等虚假宣传、“神医”“神药”等虚假违法广告、生产销售劣质燃气具、违法生产使用小型锅炉和使用未登记电梯、利用不公平格式条款侵害消费者权益、假冒知名品牌及“傍名人”“搭便车”行为。

这是记者20日从市场监管总局举办的民生领域案件查办“铁拳”行动专题新闻发布会上获悉的。

市场监管总局近年来持续开展民生领域案件查办“铁拳”行动。据统计,2022年全国市场监管部门查处民生领域违法案件20.6万件,移送公安机关3554件。紧紧围绕民生领域损害人民群众利益的突出问题,查处了一批典型案例,如内蒙古查处货值达3.66亿元的生产销售伪劣车用柴油案、湖南查处货值10余亿元的团伙销售假酒案、广西查处案值近1.1亿元的特大制售假冒电子烟案等。

随着网络经济发展,经营者利用不公平格式条款侵害消费者权益违法手段隐蔽,涉及面广、影响恶劣。2022年,全国市场监管部门查处各类合同违法案件1981件,罚没750余万元。市场监管总局执法稽查局一级巡视员王松林介绍,为进一步提高消费者的合同意识和维权意识,共同营造安全放心的消费环境,今年“铁拳”行动将重点查处排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等违法行为,查办曝光一批违法典型案例,充分发挥警示震慑作用。

在医疗美容服务、直播带货、餐饮服务等行业,虚假交易信息和虚假评论等“刷单炒信”行为损害消费者权益,侵犯同业经营者的合法权益,破坏公平竞争的市场环境。2022年,全国市场监管部门查处“刷单炒信”案件738件,罚没约4868万元。市场监管总局价监竞争局一级巡视员杨洪丰表示,今年“铁拳”

行动聚焦民生领域公平竞争,严厉打击“刷单炒信”等各类不正当竞争行为,为市场主体的竞争行为划清底线、提供规范指引。

2022年,全国市场监管部门查处医疗、药品、医疗器械、保健食品等虚假违法广告案件7794件,罚没1.26亿元。市场监管总局广告监管司副司长骆岚介绍,今年“铁拳”行动打击“神医神药”违法广告,围绕强化广告监测,集中整治冒充专家名医开展广告宣传、违法违规宣传药品疗效、虚构夸大保健食品功效等突出问题。

在食品制造、农副产品加工、居民服务等行业广泛使用的小型锅炉,量大面广,安全性仍然存在问题。市场监管总局特种设备局副局长张宏伟介绍,今年“铁拳”行动将结合举报线索,重点查处通过“大容小标”方式制造、销售、使用锅炉的违法违规行为,同时开展小型锅炉安全隐患排查。

便民热线

金点子婚介

13735826379 82655749
万名青中老各阶层有公务员、事业、国企、教师、白领、医生、工程师、上门女婿等。

4月27日 8:00-17:30
检修春光A079线(临工开临工分线1)02#杆百和利新材料令克:萧山区瓜沥镇杭州百和利

卓奥科技一带;8:00-17:30
检修春光A469线畅福开福初A469线06#杆明扬卫浴科

技一带;8:30-17:30
检修光光B646线86#杆国庆村14#变令克:萧山区瓜沥镇国庆村一带;

9:00-17:00
检修奇观A148线铸造分线25/16/A01#杆卓奥

科技开关:萧山区瓜沥镇杭州

三、标的物2023年4月21日、22日现场展示。

四、竞买人必须在2023年4月27日15:00之前,

在杭州市萧山区限额以下公共资源交易电子监管服务平台

(https://xsxejy.xiaoshan.gov.cn/xe/login)完成注册并报名成功,报名时,须缴纳保证金30万元,将

规定资料上传。咨询电话:82357356。

五、保证金缴纳账户:浙江汇丰拍卖有限公司,开

户银行:上海浦东发展银行萧山支行,账号:9504122111858。保证金必须于2023年4月27日15:00以前到账。

浙江汇丰拍卖有限公司
2023年4月21日

拍卖公告

受委托,将采用有底价增价拍卖的方式对以下标的进行公开拍卖,现公告如下:

一、拍卖标的:萧山区宁围街道宁安社区场地2年租赁权,面积约80.44亩,起拍价169.0万元。该场地位于宁安河以西,建设四路以北。

起拍价指该标的第一年的租金,租金每年不变,一年一付。

标的用途仅限于停车使用,具体用途必须经委托方同意。

二、2023年4月28日9:30在杭州市萧山区限额以下公共资源交易电子监管服务平台(https://xsxejy.xiaoshan.gov.cn/xe/login)进行网络拍卖。