



微信公众号
新闻热线 28829110
广告热线 28835396
总第7194期

受贿行贿一起查！ 中纪委：正建立行贿人“黑名单”制度

A02

- 多部门联合下文，明确了查处行贿行为的五个重点。
- 受贿行贿一起查并不等于同等处理，要分类处理。
- 纪检监察机关在对行贿人提出处理意见时，不仅要考虑行贿金额、次数、发生领域，还要考虑行贿人的主观恶性、造成的危害后果、认错悔过态度、退赔退缴等因素。



“酒灌十景”出炉

A05

▲近日，酒埠江灌区“酒灌十景”出炉，分别取名为平湖揽胜、马鞍叠翠、金狮烟雨、双龙竞秀、泉塘卧虹、淇田飞渡、河坝襟流、月岭听涛、新中幽涧、横田望陌。图为十景之一：河坝襟流，为攸河上一大型水利工程——新市河坝的风光。 株洲晚报融媒体中心记者/王军 通讯员/彭政 谭琦 供图

大幅降低销售价格
我市部分房企被约谈

A05

想上晚报老年大学的
快拨 15674134086 报名，周一开课

A11

洞见

“智能客服”不能是“为了不服务”！

斯传

机票退改签、手机换套餐、银行问业务等等，现在但凡有事找客服，接待我们的多半都是智能客服。智能客服头顶“智能”光环，却屡屡被骂“听不懂人话”。用户体验差，企业却坚持要用。如何才能让用户与智能客服沟通时，不再“对牛弹琴”？

所谓“智能客服”，本质上不过是一种能够使用文字、图片、语音等与客户进行交流的人工智能信息系统。为了节省人工客服成本，且24小时在线缩短了响应时间，如今“智能客服”是越来越普及了。消费者想要直接跟人工客服交流，

反而变得困难重重。“智能客服”帮助商家节省成本的好处不言而喻。但对消费者来说，大多数“智能客服”服务体验实在不太好。一项调查显示，48款被调查的App当中，有47款都设置了“智能客服”，但有28%的“智能客服”无法准确识别用户问题。经常答非所问。

“智能客服”不智能，似乎是个技术问题，实则是个成本问题。在深入了解客户需求基础上，对“智能客服”的知识库升级扩容，让“智能客服”拥有更多专业知识，变得

越来越聪明，都是需要成本的。如果商家真的有心解决问题，让“智能客服”变得更聪明，在技术层面至少可以得到改善。

真正的问题是，所谓“智能客服”在某些商家那里，本身要的就只是一个及时响应的表象，至于实际的回答效果，某些商家并不真正关心，哪怕“智能客服”服务质量再差，也不会考虑增设人工客服岗位，甚至已经用“智能客服”完全取代了人工客服。

不智能的“智能客服”真正起到的效果是，通过一问就懵和答非所问逼疯了客户，让大部分的客户在知晓

厉害后知难而退，不再有继续咨询和提问的勇气，自行败下阵来，进而成功阻挡绝大多数的客户咨询。这样的“智能客服”，与其说是一种服务，不如说恰恰“为了不服务”。

“智能客服”的好与坏，体现了企业服务客户的态度。企图以“智能客服”糊弄消费者，最终必然只能糊弄企业自己。考虑到老年人等特殊群体利益保护，以及“智能客服”客观上存在的“为了不服务”效果，企业能否完全用“智能客服”取代人工客服，消费者联系人工客服该不该那么困难，监管部门或许也有必要对此进行规范。

(本栏目欢迎投稿，已发稿的作者请联系本报编辑部领取稿费。)

选好蟹 谢贵人

品牌代言人
于荣光

四店同售蟹票

2232 3838 全国通用，免费送货上门。

嵩山路一店 | 中心医院二店 | 华南路三店 | 四桥店

长江北路与嵩山路
交汇处

黄山路与长江北路交汇处
往西10米

荷塘区新华西路华南
公交车站旁

河西四桥头