

找个人工客服有多难？

记者调查：最短30秒；最长3分钟，电话还被挂断

长江日报记者李进

打客服电话转接人工，是一件麻烦事。

中国消费者协会公布的2026年上半年全国消协组织受理投诉情况分析显示，售后服务问题占总投诉的26.79%。集中表现为人工接入困难、答非所问、问题处置滞后三大痛点。

9月1日，国内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》正式落地。新规为“转人工难”立规：所有客服系统必须设置清晰醒目、层级简洁的人工服务入口；当AI客服多次应答无效、用户明确要求转接人工，或遇到人身财产安全等紧急诉求时，系统需自动流转人工服务通道。

新规落地，长江日报记者体验电商平台、网约车平台、银行、电信运营商等10个客服平台，实测AI客服转人工的时间：10个平台中，只有2个比较顺畅。其他转人工时间最长需要3分钟，最短约30秒。

自助很方便，人工好难约

每一步都在节省成本，除了我的时间



AI很热情，问题还在原地

转人工，像在闯迷宫



图片由AI生成。

【隐身型】

智能客服“秒回”，人工客服一直不露面

9月7日下午，记者点击“讯飞语记”小程序智能客服，咨询一段录音转写文字的问题。对话框提示：“以下内容由AI生成。”智能客服留言：“您好，我是语记客服百晓生，有什么需要帮助吗？”记者回复：“能够转人工服务吗？”智能客服表示，“可以哒。”并提供3种方法，添加微信或是发邮件，再在“帮助与反馈”项目下进入“意见反馈”功能来联系人工客服。

记者进入“意见反馈”功能，在对话框里输入“转人工服务”，对方回答：“您好，请问有什么问题？”记者输入订单号，并提出了诉求。

智能客服在对话框快速回复了159字的意见反馈，依然要发邮件提交凭证，整个过程，人工客服一直隐身。

【迂回型】

经过三级菜单折返才找到

【耗时约2分钟】

9月8日上午，记者致电滴滴智能语音客服。语音提示一连串选项，经过其中一个选择进入下一级菜单，又是一串选项，选择“叫不到车”，系统给出更换叫车地点的建议，并提示返回上级菜单。

记者返回后，重新选择“优惠券无法使用”选项，系统先发送使用方法短信，再次提示返回选项，最后才说出“人工客服请按0”的选项。从拨打电话到联系上人工客服，共耗时约2分钟。

菜单末尾藏人工服务入口

【耗时约1分40秒】

9月2日上午，记者拨通中国联通客服电话后，联通智能助手“通通”首先提示记者所拨号码“不属于中国联通”，然后提供新装、查询他机话费等按键选项。

记者直接口述“请转人工服务”，系统并未立即转接，而是要求简短说

出诉求或继续按键选择，并列出发宽带故障报修、新装宽带、查询他机话费等多项具体业务，最后在菜单末尾提示“继续人工服务请按0”。

记者依此操作，稍后便有客服人员接听。从拨通到人工服务接听，耗时约1分40秒。

转人工须先过三关

【耗时约2分50秒】

9月2日上午，记者拨打淘宝天猫消费者服务热线。体验发现，用户需经历多层菜单选择、语音描述问题、身份验证三道关卡，方能接入人工坐席。

拨通后，智能客服首先提供业务大类选择：淘宝天猫问题按1……支付宝问题按5，淘宝闪购问题按6……记者选择支付宝业务，系统转入新一轮服务菜单，涵盖支付宝、花呗借呗、保险服务等多项按键选项，智能客服提示“为给您

分配自助或人工服务，请先简单描述您的问题”。记者口述“请转人工服务”，AI客服未直接响应，而是追问“具体遇到了什么问题”，记者补充“保险服务咨询”后，系统转而进入身份验证环节，依次询问账户绑定手机是否为本机、是否为本人账户，并要求输入绑定身份证号码后4位字母。

记者完成输入后，系统提示转接，人工客服最终接听。此时距拨通已过去约2分50秒。

多次筛选后接入人工客服

【耗时约1分30秒】

9月4日上午，记者拨通交通银行客服电话，智能客服主动介绍已启用智能语音服务，并提供借记卡使用异常、信用卡等业务快捷入口，同时提示按“#”号键进入按键菜单。

记者口述“转人工服务”，智能客服未直接响应，转而引导用户简单描述问题，并表示“智能语音也可以为您提供服务”，列举查开户

行、修改手机号码、对公业务等选项。

记者再次明确要求“请转人工服务”，系统此时提出“请输入借记卡后4位数字或身份证号”，但补充说明“若不提供，请直接按‘#’号键进入人工服务”。记者按“#”号键，随即人工客服接听，耗时约1分30秒。

转人工先选业务类型

【耗时约2分钟】

9月4日上午，记者拨通建设银行客服热线，智能客服主动提示可语音查询开户行、储蓄卡限额、信用卡账单等业务。记者口述“转人工服务”，智能客服未直接响应，转而要求“请选择您需要的人工服务类型”，并列出行卡业务、个人业务、对公业务3个选项。

记者选择信用卡业务后，系统表示“即将为您转接信用卡业务人工服务”，但同时建议“为节约时间，可先

描述问题”，并列挂失、还款、激活等快捷办理项。

等待过程中，智能客服再次介入，提示“咨询的信用卡问题可自助快捷办理”，并给出选项。

记者再次要求“转人工”，智能客服回应“正在为您转接”，却又补充自助查询账单、额度等按键号信息。

记者再次明确“转人工”需求后，最终接入人工服务。从拨通到与客服通话，耗时约2分钟。

【挂断型】

第一次挂断电话，第二次秒转人工

【耗时约3分钟】

9月2日下午，记者就家庭套餐升级问题拨通中国电信“10000”号，智能客服主动播报宽带报障、查话费 etc 常用业务，并引导记者直接说出需求。记者明确提出“转人工”，对方却回应“请问您是要查话费还是订流量”，再次建议直接说出具体诉求。记者坚持要求“转人工”，系统转而提供按键服务菜单，但菜单中并无“人工服务”选项。

记者无奈选择“业务咨询办理”，却进入

新一轮子菜单，子菜单报完，仍未出现人工服务入口。当记者第三次口头要求“转人工”时，AI客服提示“未检测到任何操作”，随即自动挂断。整段通话持续约3分钟，人工客服始终未现身。

记者随即再次拨打“10000”号，在智能客服开场介绍期间，记者连续三次说出“请转人工”。系统未再循环播报菜单，而是直接转接至人工坐席。

电话两度被挂断，第三次才接通

【耗时约1分30秒】

9月2日上午，记者首次拨打中国移动客服电话，智能语音助手“小贝”即提示记者所拨号码非移动手机，并给出按键选择：话费套餐等按1，挂失、宽带及营业厅信息按2。同时说明“来电号码是电信号码”，但又补充可为湖北移动号码办理查询、报装宽带等业务。记者随即口述“请转人工服务”，系统未予转接，而是以“如咨询湖北移

动业务，请使用移动号码来电”为由结束通话。记者再次拨打，遭遇同样流程，再次被挂断。

第三次拨号，记者重复要求“转人工”，系统仍先提示号码归属问题，但随后话锋一转：“下面将由湖北移动人工坐席为您服务，请稍候。”随即进入排队，记者最终接通人工服务，耗时约1分30秒。

【爽快型】

排队等待一会即转人工

【耗时约30秒】

9月3日上午，记者拨打招商银行客服电话，智能客服小招提示，用户可语音说出需求，如“查余额”，或说“转按键”。记者直接口述“转人工”，智能客服未作任何追问、

菜单循环或业务分类引导，当即回应“即将为您转接人工服务”，随后进入排队等待，约30秒后人工客服接听。

快速分流接通人工坐席

【耗时约45秒】

9月3日上午，记者拨通工商银行客服热线，智能客服首先提示：“请您直接说出需要咨询的问题。”并举例称，“如您遇到银行卡交易异常的情况，请说‘储蓄卡无法使用’。”记者随即明确说出“转人工”指令，智能客服回应：“欢迎使用工商

银行人工坐席服务，请选择您需要的人工服务类型。”随后，列出“个人网上银行手机银行请按1，信用卡请按2”等多个选项。记者按提示完成选择后，人工坐席接通。从语音接入到人工应答，全程耗时约45秒。

解读

降低运营成本 不能牺牲服务质量

武汉大学法学院副教授张阳表示，自己就有不少智能客服体验不佳的经历，且有消费者反映该问题。他认为：AI赋能客服出发点是好的，毕竟现在网上消费众多，传统的人工客服效率偏低且无法及时回应消费者的需求，尤其是夜间消费。使用AI客服可解决近90%的标准化疑问或咨询，也可给经营者节约不少成本。

他表示，基础版AI客服年费1万元左右，日均运行成本仅数十元，而一名全职人工客服月均成本超过3000元，两者成本相差四五倍。

但问题也不少，一是，转接人工极其复杂，需要多重指令，甚至有的经营者已取消了人工客服，AI反而成了阻碍消费沟通的工具；二是，AI强调标准化的问题解答，目前仍有不少问题无法被标准化，需要个性化的沟通；三是，部分AI乱回复，使交易发生后产生纠纷，经营者以“AI回答不代表公司立场”为由拒绝承担责任。

湖北万泽律师事务所律师陈燕雄认为，经营者通过AI客服“转人工难”、超长等待，最终让消费者“不了了之”，其本质不是简单的“服务体验差”，而是以程序性障碍变相堵塞消费者的救济渠道，既违反经营者法定的“便捷、高效”服务义务，也涉嫌对消费者选择权、求偿权的实质侵害。

新国标明确要求，智能客服与人工客服切换“需提供便捷入口并保障衔接顺畅”，切换后要“同步客户信息且不重复询问”。消费者可先固定证据，再援引新国标向12315及消协投诉，责令其履行义务；若经营者涉虚假承诺，消费者还可依据消费者权益保护法主张索赔。

（长江日报记者李进）

观点

AI客服 不是免责理由

8月5日，中国消费者协会发布2026年上半年投诉分析，AI客服暴露的三大乱象戳中消费者痛点：转人工机制不畅、AI承诺被经营者否认、通用型AI内容失准误导消费。

AI客服的初衷，是提升服务效率，助企降本增效。实际运营中，面对复杂投诉，有的AI客服设置多层跳转、循环问答，容易让消费者陷入对话僵局。有的AI客服在优惠政策、收费标准、售后保障等关键问题上给出答复，消费者依据其答复完成交易后，企业却以“AI回复不代表官方立场”为由拒绝履约，将责任推卸给智能算法。

本应是便民利民的智能技术，反倒成为消费者维权的“无形壁垒”和一些企业推卸责任的挡箭牌。其错不在技术，而在企业对技术的不当运用。整治AI客服乱象，应多方协同发力、共治共管。

首先，企业厘清人权权责，建立“AI处理常规问题，人工兜底复杂纠纷”的模式，以设置醒目一键转人工入口等方式，保障消费者诉求能够快速直达人工客服，打通维权堵点。其次，监管层面完善规范，明确AI客服责任归属，将人工接通率、纠纷处置时效等纳入监督，对用AI逃避履约的平台加大处罚力度，压实经营者主体责任。再者，持续推进技术迭代升级，优化AI客服交互逻辑与服务效能，健全AI知识库全流程审核校验机制，规范留存各类关键应答处置台账，把控好AI输出内容的真实性与规范性，确保AI对外作出的各项服务承诺均可落地履约、有据可依。

AI客服的终极目标是便利消费者。划清责任红线、堵住制度漏洞，有助于推动AI客服回归服务本位，更好守护消费者权益。

（据新华社）



扫码看视频