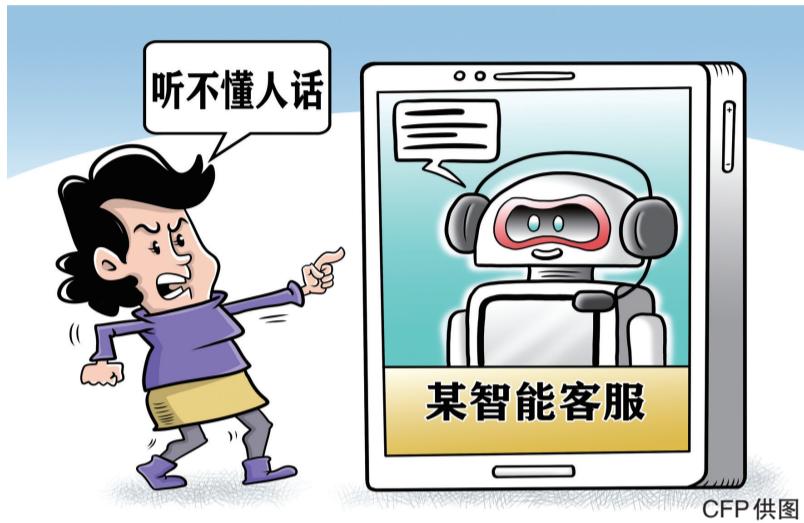


# 人工智能客服自说自话惹人烦 机器人来电，接还是挂？

耳边传来的虽是人声，但想要打断或是询问，对方又置若罔闻，继续自说自话。不知不觉间，随时响起的AI（人工智能）来电，取代了以往的人工客服。当消费者需要咨询人工客服时，AI仿佛成了“拦路虎”。



CFP供图

## 烦恼： AI客服令人不堪其扰

“您好，这里是专为北京客户打造的精装修……”“您好，这里是××客服，请问您是否已经收到派送的包裹……”“好久不见，××平台给您发了一张优惠券，记得来看看哦！”

隔三差五，市民余先生就能接到类似来电，它们都是由AI客服打来的。这些“数字员工”通过软件自动运行、不知疲倦。由于怕漏接工作相关来电，余先生每个电话都会接听，AI客服令他不堪其扰。

社交平台上，有类似感受的网友纷纷控诉。金融房产、物流通讯、消费旅游等行业，由于需要大规模拓客沟通，是AI客服电话的重灾区。

与此同时，真要遇到什么问题，想主动寻求客服帮助，人们发现，无论是通过网络平台还是拨打电话，AI客服依旧“挡”在前面。要么列出几个问题，要么播报一串功能，供消费者挑选。如果用户想咨询的内容不在其中，便是鸡同鸭讲，只能对着机械弹出的预设回复暗自憋气。

## 市场： “数字员工”成企业新宠

AI应用于客服领域的市场规模正不断扩大，不仅是人们的直观感受，也有着数据支持。《2023中国智能客服市场报告》显示，中国智能客服行业以智能客服软件为主导，约占市场份额的80%。2022年中国智能客服市场规模达到66.8亿元，预计到2027年，市场规模有望增长至181.3亿元。

另一边，是人工客服数量的每况愈下。以金融领域为

例，记者查阅中国银行业协会发布的《中国银行业客服中心与远程银行发展报告》，发现2021年客服中心与远程银行从业人员在此前连续5年增长后，数量首次下跌为5.02万人，2022年银行业金融机构客服从业人员继续大幅降至4.38万人。

数据一升一降的背后，显然是一笔经济账。嗅到市场商机，大小科技软件公司不遗余力推广自家“数字员工”。北京一家科技公司业务经理陈严（化名）感慨，“AI客服？太火了，只要是家公司，都在往上扑！”

陈严介绍，公司客户较为集中在两大类产品上。一为智能在线客服，为客户搭建机器人词库。先搭建好专业术语、闲聊库等，后期依顾客反馈继续填充知识库，让机器人回答得更精准。根据版本，每年软件维护费用从5000元到5万元不等。

另一类“主动出击”的产品，业内则称作智能外呼。为客户提供研发好的系统，经真人录音，录入一些话术。再将后台流程设置好，即可通过虚拟运营商号段，自动拨打对客户进行回访、通知等业务。通话过程中，系统还能捕捉关键词，为客户打上不同“标签”，区分优先级，每年维护费用仅三四千元。

相较一位真人员工的用工成本，一年“工资”仅几千万元的AI赢面十足。不仅如此，智能客服可以24小时在线，随时响应咨询。推广营销时，更不惧被骂、不消极怠工，效率极高。央视曾在3·15晚会中披露，有企业平台开发AI骚扰系统，相较人工一天两三百的拨

打电话数量，机器人一天能打5000个电话，有公司甚至一年拨打40多亿个骚扰电话。

## 对策： 适度营销避免用户反感

为减少被AI电话骚扰，又不希望漏接重要电话，不少用户选择设置语音助手，帮助自己接听电话并将录音转成文字。当AI遇到AI，有时还会“攀谈”起来，令人啼笑皆非，可谓“一物降一物”。

“以前接到的营销推广电话，需要专门雇佣人力来拨打，随着技术提升，智能外呼的应用已经很普遍了。”对AI客服应用越来越广的趋势，数字经济学者刘兴亮深有体会，“有时真的分不清是真人还是AI，要是真人嘛，还可以吐槽两句，对着AI发火，对面只会停顿一下继续说。”

即便如此，刘兴亮强调，技术本身是中性的。最受诟病的骚扰电话，其根源也并不是AI。“例如精准地知道用户刚买房需要装修，刚生了小孩需要奶粉等，问题依旧出在信息泄露上。”

在他看来，AI客观上能为企业节省大量成本、提升效率，一定是未来发展的趋势，投资人也普遍看好这一赛道。“从大的数据上来说，90%的消费者，打电话其实是询问非常简单的问题，AI客服应对起来绰绰有余，AI在今后的广泛应用是无法逆转的。”

刘兴亮认为，在势不可挡的AI浪潮下，企业应掌握好营销的“度”，避免用户反感，防范信息泄露与技术滥用的风险。与此同时，发展越来越智慧的产品，可以让智能客服真正变得好用。“随着新技术纷纷涌现，行业态势发展非常好，今后也会不断朝着更便利、更智能的方向演变。”

据《北京晚报》

## 早预防 早诊断 早治疗 科学防治骨关节炎

关节僵硬、肿胀、疼痛；活动时常会感觉到关节的摩擦，有时甚至可以听到“咔嗒”声或其他摩擦音……当身体出现这些症状时，可能患上了骨关节炎。

10月12日是世界关节炎日。多位骨科专家表示，关节炎类型多样，骨关节炎是关节炎中最常见的病种之一，公众要提高健康意识，关注全生命周期骨骼健康，做到早预防、早诊断、早治疗。

## 关节疼痛肿胀是主要症状

“骨关节炎是一种退行性的疾病，又称骨性关节炎、骨关节病等。”北京医院骨科主任医师纪泉介绍，骨关节炎是老年人常见的一种缓慢进展的慢性骨关节疾病，好发于负重关节及负荷活动较多的关节。

专家介绍，骨关节炎的主要症状表现在关节疼痛、肿胀、活动度减少等。其中，关节疼痛是骨关节炎最常见的临床表现，也是临幊上患者就诊的主要原因，发生率为36.8%至60.7%。疼痛可在各个关节出现，以膝及指间关节最为常见。

具体而言，膝骨关节炎严重时会出现内翻畸形或外翻畸形、关节肿胀、活动时有摩擦感或“咔嗒”声。手骨关节炎的症状常表现为指间关节疼痛和轻度肿胀、晨僵，一般活动几分钟后可缓解。腰椎骨关节炎常引起下腰痛，颈、腰椎僵硬不适，骨质增生进一步发展可导致腰椎管狭窄症。

纪泉表示，骨关节炎形成的病因尚不明确，与年龄增大、肥胖、炎症、创伤、关节先天性发育异常、关节畸形及遗传等因素有关。

## 做好骨关节炎的预防保护

如何做好骨关节炎的预防保护？多位受访骨科专家认为，临床实践证明，通过一些正确的预防措

施，可以有效减少或延缓骨关节炎的发生。比如合理膳食，控制体重，多吃含钙及富含维生素D的食品；适当运动，选用一些相对温和的运动，如散步、做操等；保持健康生活方式，改变日常生活中不合理的姿势，如久蹲等。

专家提醒，关节对于外界温度非常敏感，老百姓常说的“老寒腿”就是指膝关节在秋冬和冬春季转换时容易发作，要做好关节保暖，及时根据天气变化增添衣物，晚上睡觉时可以用保暖的护膝保持膝关节的温度，促进血液循环。

纪泉建议，冬季应适当减少活动，避免关节负荷过多及关节活动不灵便造成跌倒骨折。同时，注意不要突然激烈运动，否则容易引发关节损伤，导致膝关节退行性改变。

## 骨关节炎治疗应全程管理

“若患者一旦确诊为骨关节炎，医生会根据每个人的不同症状和疾病发展阶段，提出个体化和阶梯化的治疗措施，尽可能挽救每一个退化的关节。”华中科技大学同济医学院附属同济医院骨科副主任医师程鹏表示。

专家介绍，骨关节炎的治疗应全程管理，结合生物、心理、社会模式综合管理健康和疾病，以预防为主，非药物和药物联合治疗、手术治疗为辅，以降低患病风险和减缓疾病进展为目标，增强患者防治骨关节炎的信心。

“骨关节炎的治疗目的是缓解疼痛，延缓疾病进展，矫正畸形，改善或恢复关节功能，提高生活质量。需要根据患者症状制定个体化治疗方案，鼓励老年患者积极参与到治疗中来。”纪泉说。

专家建议，早期轻度骨关节炎应避免加重疼痛、肿胀等症状的活动；中度骨关节炎可通过热敷理疗、功能锻炼、药物等缓解症状，延缓骨关节炎进展；重度骨关节炎可根据患者情况选择关节置换等手术治疗解除疼痛，改善关节功能。