

我国首个AI客服协同国标9月1日正式实施 电商平台禁止隐藏人工客服入口

9月1日,我国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》(GB/T 47746—2026)正式实施。消费者在电商平台、社交App上反复发送“转人工”却陷入循环应答的困境,有望迎来根本性改变。

■新快报记者 郑志辉

AI客服投诉激增,转人工门槛成“消费陷阱”

中消协发布的2026年上半年投诉分析显示,售后服务问题占总投诉量的26.79%,其中AI客服应用场景扩大带来的“虚假承诺”和“人工接入困难”尤为突出,AI客服已成为投诉新热点。

大量案例表明,消费者遭遇退货、赔付等复杂问题时,AI客服往往答非所问,而“转人工”入口被层层隐藏。即便成功转接,AI承诺的补偿也常被人工客服以“AI回复不作数”为由拒绝兑现。部分企业有意抬高“转人工”门槛,实为消耗用户精力、变相促使撤诉。

知名互联网专家、天使投资人郭涛指出,企业抬高转人工门槛本质是扭曲的降本逻辑。部分平台将AI拦截率设为客服核心考核指标,利用维权时间成本促使用户放弃投诉。从成本结构看,AI客服月租可低至99元,而一线城市单人工客服年成本达8万至12万元,差距悬殊。但郭涛强调,该模式只是延后矛盾,未解决诉求会转化为外部投诉,持续损耗品牌口碑,并非可持续经营手段。

浙江省数智技术与服务联合会副会长曹磊表示,此举本质是将客服由“服务窗口”异化为“风险过滤网”,与电子商务法要求建立“便捷、有效”投诉机制的规定背道而驰。

上海汉盛律师事务所高级合伙人李旻指出,该行为可能构成故意拖延,涉嫌

违反消费者权益保护法第四十八条。

四维规范AI客服,企业面临成本与管理挑战

针对上述乱象,GB/T 47746—2026构建了覆盖服务全流程的协同规范,从四个维度开出“药方”:入口要清晰,不得层层隐藏;分工要科学,AI与人工各司其职;切换要顺畅,信息不重复;责任要明确,AI的“话”企业要认账。

新国标要求平台应设置“转人工服务”明确选项,人机切换后客户信息同步且不重复询问;老年、残障等群体优先接入人工;企业对AI客服回复内容承担主体责任,不得以“算法生成”为由拒绝履行承诺。

新国标的落地对企业形成多重考验。郭涛指出,技术上,平台需打通AI会话与工单系统数据链路,大量老旧系统改造需投入较多研发资源;管理上,复杂纠纷将流向人工坐席,业务峰值期压力上升,企业面临扩充坐席与降本之间的两难;考核上,原有以拦截率为导向的KPI需转向问题解决率,内部利益调整存在阻力。

推荐性国标虽无直接罚则,但具多重约束力

该标准属于推荐性国家标准,不直接具备强制处罚效力,但约束力不容忽视。

上海正策律师事务所律师董毅智指



VCG供图

出:其一,该标准将成为监管部门行政检查、服务质量评估的重要参考,不符合标准的企业可能被要求整改;其二,在服务纠纷中,该标准可成为司法和调解的参考依据,消费者维权时可直接引用;其三,企业设置“转人工”障碍本就可能违反电子商务法和消费者权益保护法的强制性规定,拒不整改可援引上位法追责。

郭涛补充,监管部门将通过投诉线索、体验式测评开展核查,对不符合标准者优先约谈整改,拒不整改且侵害消费者权益的,可依据消保法处置并记入企业信用档案。

新国标推动客服逻辑从“拦截”转向“解决”

近日,有网友发现,在新国标实施前

夕,国内三大电商平台的官方客服页面已相对清晰,实测也都能在要求“转人工”后触发“联系人工客服”按钮。

北京大学法学院教授薛军评价称“这个标准出台正当其时”。国家市场监督管理总局标准技术管理司则表示,该标准“为各类组织规范客服协同流程、提升服务质量提供指导”。

浙江省人工智能学会特聘专家崔立标表示:“新国标标志着AI客服从野蛮生长进入规范发展阶段。技术可以替代重复劳动,但不能替代企业对消费者的责任。”

而关于企业KPI的转变,郭涛认为,“企业需要重构原有KPI体系,放弃以拦截率为导向的旧考核机制,转向问题解决率。”

Hugging Face机器鸭24小时吸金260万美元 中国供应链如何把具身智能门槛砸穿?

新快报讯 记者郑志辉报道 8月27日,AI开源社区Hugging Face联合其2025年4月收购的法国机器人公司Pollen Robotics,发布了一款售价399美元、高25厘米、不足800克的双足机器鸭Microduck。开订6小时,订单额突破100万美元;24小时,累计超过260万美元,折合超过6500台,高峰期平均每4秒卖出一台。Pollen Robotics官网随后宣布“社区订了太多鸭子”,新订单发货排期已延长至4到6个月。

受此消息影响,8月31日A股开盘,Microduck主控芯片供应商瑞芯微封涨停,报收194.59元/股,总市值突破823亿元。端侧AI概念股集体跟涨,美格智能、博通集成同样收获涨停,全志科技涨

9.39%,乐鑫科技涨8.47%,广和通涨6.14%。一只25厘米高的机器鸭,在24小时内让整个端侧AI板块沸腾。

拆解399美元:中国供应链的降本公式

综合国外多个科技社区的信息,这只机器鸭的技术架构十分清晰。硬件上,25厘米机身内塞进15个伺服电机、一颗广角摄像头、一颗小型激光雷达、双IMU、麦克风、扬声器及NFC标签识别。主控采用国产瑞芯微RK3566处理器,负责运行一个50Hz控制回路,驱动15个伺服电机,并管理摄像头、无线电等模块。软件方面,SDK、MuJoCo仿真环境及完整的强化学习训练栈,全部以Apache-2.0协议开源。开发者可在仿真器中训练新策略,导出ONNX部署到机载芯片,训练成果可上传至Hugging Face Hub供全球开发者共享。

值得强调的是,真正让399美元成为可能的,是中国硬件供应链。Microduck整机由深圳开源硬件厂商矽递科技(Seed Studio)负责生产制造。此前Hugging Face的Reachy Mini桌面

机器人同样由矽递代工,发布五天销售额突破百万美元,登上英伟达CES展台。

实际上,海外开源机器人项目一直存在两大传统痛点:小批量定制开模成本高,以及伺服电机与传感器采购成本居高不下。而在中国硬件供应链之下,“海外开源输出设计、中国供应链完成制造”的分工模式,将BOM成本压到了海外本土制造完全做不到的水平。

除此之外,据记者了解,瑞芯微RK3566是一颗2020年发布的产品,却被Hugging Face选为全球开发者生态的官方硬件平台。有市场分析指出,这意味着国产边缘算力正式进入了Hugging Face主导的全球机器人开发者生态。此前英伟达已宣布与Hugging Face合作开发机器人开源模型,且刚传出129亿美元收购后者的消息。

不只是鸭子:中国具身智能产业链全貌浮出水面

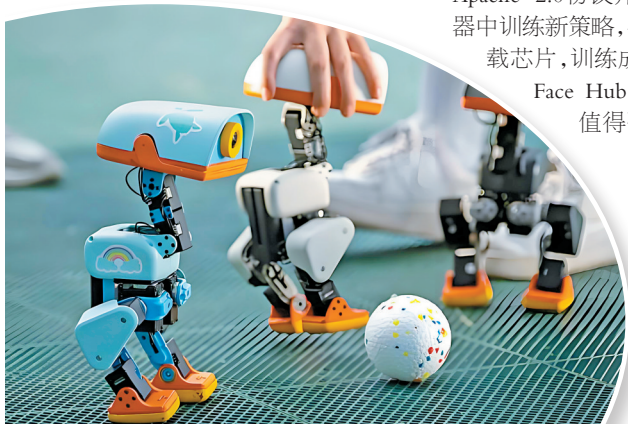
Microduck的爆发并非孤立事件。它发生在中国具身智能产业链全面提速的2026年。

据中商产业研究院发布的《2026年全球及中国具身智能发展白皮书》,2026年具身智能迈入小批量商用元年,产业竞争转向真实交付。据市场研究机构Smart Analytics Global(SAG)数据,2026年上半年全球人形机器人出货量约为

1.91万台,较去年同期增长近300%。其中,中国人形机器人厂商拿下全球超过97%的出货量份额。相比之下,特斯拉、Figure AI等美国厂商上半年出货规模仍明显落后于中国。

从产业链纵深看,Microduck的走红揭示了一条清晰的传导路径:上游芯片(瑞芯微等国产SoC)→中游整机制造(矽递科技等ODM/OEM厂商)→下游全球开发者生态(Hugging Face开源社区)。这条路径的核心竞争力在于——中国供应链能把“小批量、高复杂度”的机器人硬件制造成本压到消费电子级别。

有分析认为,Microduck的走红显示出具身智能的竞争焦点正从硬件军备竞赛转向数据与算法的规模化获取。中国供应链在这一进程中承担了硬件降本的核心角色——从瑞芯微的国产SoC到矽递科技的整机制造,从伺服电机的规模化采购到结构件的低成本开模——而开源社区则提供了软件迭代的加速度。两条曲线的交汇点(即Microduck),可能预示着具身智能领域大爆发的起点。



更多优质数智资讯
请关注新快数智视频号及新快网数智频道