

AI 客服乱象频发 国家标准即将实施能否“治本”

据中央广播电视总台中国之声报道,今年上半年,全国消协组织受理的消费者投诉中,AI 客服成了新的投诉热点。“转人工比登天还难”“AI 说过的话不算数”“信息不准,误导消费决策”——部分平台通过循环应答、多层跳转等方式延缓或阻碍消费者进入人工服务流程,对于退货退款、责任认定等复杂问题,AI 客服无法及时处理,大大增加了消费者的维权成本。

为规范人工与智能客服协同流程,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》将于9月1日起实施。

李先生在二手交易平台出售二手声卡,平台告知 AI 托管将提高成交率。李先生同意 AI 托管后,平台的 AI 客服却把售价 1000 元的商品降到了 400 元出售。直到已有买家拍下声卡,李先生才发现成交价格异常,最终关闭了订单。

李先生表示:“平台出了一个 AI 客服,别人一砍价,它没经我同意就自己把价格降下去了。”

马先生是一名外卖骑手,被外卖平台罚款 50 元。他联系客服申诉时,AI 客服同意了退款,然而人工客服介入后,又告知他智能客服回复仅供参考。

马先生表示:“我在平台上申诉了两次都没通过,于是向智能客服询问。智能客服像复读机一样一直重复,不正面回答问题,后来又说确认



近日,第十六届中国发博会暨第三届 CHE 头皮健康产业交流会在广州保利世贸博览馆举办。来自养发、植发、头皮护理领域的多家企业齐聚一堂,围绕头皮健康产业转型升级、行业高质量发展等议题展开深度交流,共同探讨产业发展新机遇。活动现场,诗碧曼集团 CEO 付学军登台分享品牌实践经验,解读品牌全球布局近 2000 家门店的发展内核,为行业发展以及广大创业者提供可借鉴的实践思路。

如今,脱发、白发问题日益凸显,呈现大众化、低龄化发展趋势。国内超 2.5 亿人面临脱发困扰,4.2 亿人受白发问题影响,头皮养护消费需求持续攀升,头皮健康赛道已然成为大健康领域极具潜力的增量板块。如何深挖传统草本深层价值,融合现代科研力量,打造具备国际竞争力的本土养发品牌,成为整个行业亟待破解的发展命题。

交流会上,付学军分享了诗碧曼全球市场拓展的三大关键要素:过硬的科研产品、稳定可复制的连锁商业模式、扎根各地的门店服务体系。他指出,品牌的全球化布局并非一日之功,而是长期技术积累和标准化运营的结果。

据了解,诗碧曼包括头皮营养液、美发精华液、防脱精华液在内的系列

近日,演员景甜惊喜亮相美团·丽人直播间,携手国民养发品牌诗碧曼开启沉浸式养发分享直播。直播全程氛围轻松治愈,景甜真诚分享日常头皮养护心得与养护体验,凭借真实体验与走心解读,引爆直播间热度,带动品牌口碑与门店流量重重攀升,上演一场明星、平台、品牌三方联动的品质焕美盛宴。

景甜因其爱慕形象与个人气质受到不少观众喜爱,顺滑蓬松的秀发常是大众讨论的话题。直播中,谈及日常护肤与护发的心得,景甜坦言,肌肤养护与头皮护理同等重要,头皮作为形象气质的重要组成部分,精细化养护必不可少,优质的养发产品更是维持发状态的关键。

针对当代人普遍面临的头皮油腻、脱发、白发、头发干枯毛躁等头皮发质问题,景甜结合自身养护经验,推荐了深耕草本养发赛道 25 年的专业养发品牌诗碧曼。

诗碧曼多年来始终秉持“科技赋能草本,以专业守护头皮”的核心理念,深耕草本头皮养护领域,聚焦脱发、掉发、头油、头屑等大众核心痛点,坚持以天然草本成分为核心,结合现代科研成果,打造科学、温和的专业养发产品体系,区别于普通洗护产品,专注实现头皮内调外养,从根源改善头皮环境、养护头皮,修护头发问题。

依托扎实的产品实力与成熟的市场布局,诗碧曼不仅拥有完善的产品矩阵,更凭借全球 2000 多家线下门店的实体优势,打通了“线上种草+线下体验”的全域服务模式。本次携手美团·丽人、明星景甜跨界联动,更精准立足本地生活消费场景,打破传统养发品牌传播壁垒,让高品质草本养发产品与服务走进了更多普通消费者。

本次跨界联动,既是明星口碑、本地流量平台与专业养发品牌的强强联合,也是诗碧曼深耕大众市场、赋能终端门店、深化品牌大众化认知的重要布局。直播期间,海量用户涌入直播间互动抢购,多个爆款团购热度飙升,不仅印证了大众对诗碧曼产品品质的高度认可,也彰显了品牌在草本养发赛道的强劲竞争力。

未来,诗碧曼将持续坚守匠心品质,深耕草本养发科研创新,不断优化产品与服务体系,依托全域营销模式赋能线下终端,持续为消费者带来更专业、更便捷、更贴合日常需求的头皮养护解决方案。

（诗 文）

携手诗碧曼解锁草本养发新范式 景甜空降美团·丽人直播间

七成以上的成本。数字经济学者刘兴亮告诉中国之声,AI 客服除了能降低成本,还可以变相提高用户撤诉率,部分企业有意让 AI 客服围绕用户投诉兜圈,消耗用户的精力和耐心。

刘兴亮表示:“一些企业过度把 AI 客服当成了成本工具。AI 客服本来是为了提高效率,但有些企业却把它设计成了一道拦截门。消费者想找人工客服,却不得不在菜单里反复跳转。明明是紧急故障、资金争议,AI 客服却仍然反复答非所问。这样一来,AI 不是在服务消费者,而是在消耗消费者。”

如何让用户跳出重复对话的人机困局?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》将于9月1日起实施。才智智慧治理研究院院长吴岩松参与了起草工作,他介绍,该标准对智能客服和人工客服服务范围提出了明确分配,用户需要人工介入时,要能顺利找到人工客服。

吴岩松指出:“一是人口要清晰,应支持转人工,不能层层隐藏。现在很多 App 或企业找人工客服很费劲,所以要支持多种转接方式。二是要科学分工——简单、标准化的问题交给 AI;复杂纠纷、风险场景或用户要求人工的,要及时流转至人工。三是要做好人机切换,会话数据要完整同步,不能让消费者反复重复问题;达到条件时,系统应自动转至人工。”

对于智能客服和人工客服信息前后矛盾的情况,吴岩松强调,经营者不能简单以“AI 回答不代表公司立场”“算法生成内容不具备法律效力”等理由拒绝履行承诺,企业需要对智能客服回复的内容负责。

吴岩松表示:“只要是在企业官方平台上,无论是智能客服还是人工客服给出的答复,企业通常都应承担相应责任。即使智能客服的回答有误,那也属于企业内部问题。企业告知了消费者,对消费者而言,这实际上构成一种承诺,可以作为证据。”

《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》尽管是推荐性国家标准,并不等同于法律上的处罚依据,但它将作为行业重要的判断标准,推动企业提升客户服务,让用户有标准可依。

“这份国标的出台,为整个行业提供了统一的评判标准。AI 只是一种辅助工具,不能成为企业回避责任的挡箭牌。消费者可以记住国标编号,将其作为维权依据。如果明确要求转接人工却被拒绝,或遇到资金安全、紧急情况,可以直接向平台提出,因为国标要求应当转接人工;转接人工后,若被要求重复重复问题,也可以引用标准中关于服务连续性的条款提出异议;协商无果后,消费者应保存证据,可向‘12315’‘12345’投诉,将国标编号写入诉求,作为调解的重要参考依据。”吴岩松说。

（央广网）

诗碧曼亮相第十六届发博会 解码民族品牌全球化发展新路径

头皮养护产品均由董事长朱建霞主导研发。作为科研型企业家长,三十余年立足传统草本理论,运用现代小分子萃取技术,破解了草本养护产品的安全性、一致性、渗透性三大行业难题。品牌还携手南京大学建立了联合实验室,在江苏连云港拥有十万级 GMP 标准生产基地。相关研究成果先后刊发于国内外权威学术期刊,并启动了全球首个“草本养头皮成分延缓 AD 认知障碍的随机双盲临床试验”,把科研创



声音

以 AI 为桥 让传统工艺美术焕发新生

□ 左 鲤

在 2026 年文化和自然遗产日,北京市珐琅厂正式启动国内首部聚焦景泰蓝非遗技艺的 AI 短剧《蓝韵新生》。该剧根植于景泰蓝六百年技艺传统,摒弃当下网络短剧唯流量、泛娱乐化的浮躁创作乱象,以人工智能技术为数字化传播赋能载体,以真实质朴的匠人传承故事为核心叙事主线,推动原本局限于展馆陈列、深耕于专业圈层的传统珐琅技艺,打破小众壁垒,贴近青年群体。此次创新实践,不仅实现了景泰蓝非遗文化的破圈式、常态化传播,更为全国工艺美术行业推进数字化转型、净化传播生态、构建年轻化传承体系,提供了可复制、可推广的优质实践样本,具有重要的行业示范价值。

当前,传统工艺美术数字化建设仍存在明显短板,行业发展乱象亟待规范。一方面,行业传播理念与运营模式普遍保守固化,长期依赖线下实体展览、纸质科普读物、传统纪实影片等单一传播载体,传播覆盖面狭窄,在青年群体中渗透力薄弱,难以适配当代青年的信息接收习惯与审美需求。这也导致诸多传统工艺品类陷入“曲高和寡”的困境,大众认知度偏低、青年传承人才断层,成为制约行业长远发展的核心瓶颈。另一方面,非遗数字化创作领域乱象频发,部分创作主体片面追逐网络流量,以娱乐化、戏谑化的创作手法解构传统技艺、消解历史文脉,将厚重的匠心文化、非遗底蕴简化为快餐式流量内容,严重损耗了传统工艺美术的艺术格调与文化严肃性,扼杀了非遗传承与行业发展的良性生态。如何借力新媒体实现年轻化传播,同时坚守文化本真、恪守艺术底线,已然成为新时代工艺美术行业转型升级必须答好的时代课题。

《蓝韵新生》精准对标行业发展痛点,重塑了传统工艺美术数字化传播的科学逻辑与价值导向。剧集始终坚守传统文化本源,摒弃猎奇炒作、刻意反转的流量套路,以年轻设计师扎根珐琅厂、拜师学艺、潜心钻研传统技艺的写实叙事脉络,完整还原掐丝、点蓝、烧蓝等景泰蓝核心工艺流程,生动诠释了代代匠人坚守初心、深耕技艺、默默赓续文脉的匠心底色。这一



上引流、到店转化、精细化服务、主题沙龙四轮驱动运营模式,立足消费体验,依托真实用户口碑带动复购与转介绍。与此同时,品牌输出全套标准化运营体系,覆盖选址评估、技术培训、运营帮扶、门店精细化管理等全流程,完整的开店扶持体系有效降低创业门槛,经营模式可适配商超、社区底商、写字楼等多元线下场景。

作为国家高新技术企业、省专精特新企业,诗碧曼先后斩获 CCTV《大国品牌》、福布斯中国美业品牌 TOP100

等多项荣誉。品牌坚持以现代科技赋能传统草本,在深耕国内市场的同时稳步拓展海外版图,为中国美业品牌的全球化发展打造出可借鉴的实践样本。

头皮养护赛道乘风而起,既是消费升级催生的时代机遇,也对相关企业的综合实力提出了更高的要求。立足草本身源,以科研铸产品,以经营强终端,以品质守初心,本土养发品牌方能把握时代风口,向世界输出中国的草本养护方案。

（诗 文）

脉与匠人精神,坚决杜绝徒有数字外壳、缺失文化底蕴的形式化创作,摒弃功利化的流量营销思维。其二,坚持创作有度,敬畏传统。内容年轻化表达绝不等同于低俗化、娱乐化解构,各类非遗创作与传播行为,必须充分尊重传统工艺的技艺精髓、艺术规律与历史底蕴,坚决抵制歪曲非遗文化、娱乐化解构经典技艺、杜撰传承历史的不良风气,切实守护好传统工艺美术的文化底色与艺术尊严。其三,秉持深耕长远、以质立品。数字化传播的根本宗旨是实现文脉活态赓续,而非博取一时网络热度,全行业需摒弃浮躁窥视心态,坚持内容为王、品质为先,持续沉淀文化口碑,将短期传播热度稳步转化为技艺普及、人才培养、文脉传承的长效发展动能。

传承贵在坚守,发展重在创新。《蓝韵新生》的示范价值,超越了单一新媒体作品本身,为新时代工艺美术行业正创新、提质增效指明了清晰路径。全行业当以此次探索实践为标杆,坚定文化自信、坚守技艺本源,主动拥抱数字变革,优化传播生态、打破圈层壁垒,持续推动传统工艺美术适配时代发展,融入现代生活,浸润青年心灵,让千年匠心文脉在新时代薪火相传、生生不息。

公告栏
福建省鸿鼎拍卖有限公司拍卖公告 我司定于 2026 年 9 月 1 日 10 时,在莆田市荔城区拱辰街道三楼会议室拍卖: 1、莆田市荔城区拱辰街道陡门小区 G7-C8 号楼第一层分店、E5-F6 号楼第一层部分店面、二层、G9-G1 号楼及 F3-F4 号楼二层房地产,分 5 个标的具体面积详见拍卖会材料,8 年租赁权。看样时间及地点 8 月 27 日 15 时至 28 日,标的所在地。报名时间:即日起至 9 月 10 时止,电话:13859826266。
2026 年 8 月 26 日 关于李汉成继承李国才不动产的公告 李汉成申请继承李国才的不动产,向北京市不动产登记中心申请办理不动产登记,提供了申请书、被继承人死亡证明、所有继承人的身份证、户口簿、所有继承人及被继承人之间的亲属关系证明等申请材料。一、被继承人(遭赠人)李国才于 2007 年 5 月 27 日因病死亡。被继承人(遭赠人)的不动产共两处:第一户坐落于市场路 15 幢-21 号,建筑面积 42.9 平方米。第二户坐落于市场路 13 幢-11 号,建筑面积 90.00 平方米。房屋所有权证号:私房字第 5326 号。第二户产权证北字第 5889 号。二、被继承人(遭赠人)李国才于 2007 年 5 月 27 日因病死亡。被继承人(遭赠人)的不动产登记操作规范(试行)的相关规定,现予公告。如有异议,请自本公告之日起三十日内持异议材料送达我机构。逾期无人提出异议或者异议不成立的,我机构将予以登记。(地址:政务服务中心 B 座一楼。电话:5051825。)
北京市不动产登记中心 2026 年 8 月 24 日 公告 唐山维迈废旧物资回收有限公司 ,你单位职工张秀鹏的《初次鉴定结论书》[唐山市警案 2026 年 004129 号],因通过律师无法送达,现依法公告送达。自本公告发布之日起满 30 日视为送达。如不服本鉴定结论,可自送达之日起 15 日内向河北省劳动能力鉴定委员会申请再次鉴定。特此公告。 唐山市劳动能力鉴定委员会 2026 年 8 月 24 日 注销公告 大田县吴山镇锦山村万寿延养老服务中心(统一社会信用代码:52350425MJY522010)拟向登记管理机关申请注销登记,现已成立清算小组,请与单位有关债权、债务人于本公告 45 日内,向本单位清算组申请债权、债务。特此公告!清算组成员:陈大龙、陈月梅、刘晓雯、陈秀耿,清算组组长:陈兴途,联系电话:13850808037。 大田县吴山镇锦山村万寿延养老服务中心 2026 年 8 月 24 日 注销公告 大田县吴山镇锦山村万寿延养老服务中心(统一社会信用代码:52350425MJY5661016)拟向登记管理机关申请注销登记,现已成立清算小组,请与单位有关债权、债务人于本公告 45 日内,向本单位清算组申请债权、债务。特此公告!清算组成员:刘贞金、刘新福、刘兴伙、施泽岩,清算组组长:刘贞昌,联系电话:13859770111。 大田县吴山镇锦山村万寿延养老服务中心 2026 年 8 月 24 日 注销公告 大田县吴山镇阳春村万寿延养老服务中心(统一社会信用代码:52350425MJY566080M)拟向登记管理机关申请注销登记,现已成立清算小组,请与单位有关债权、债务人于本公告 45 日内,向本单位清算组申请债权、债务。特此公告!清算组成员:林乐观、林开山、陈精玉、林文榕,清算组组长:林开安,联系电话:13774717050。 大田县吴山镇阳春村万寿延养老服务中心 2026 年 8 月 24 日 注销公告 遂溪县遂城镇金太阳七彩幼儿园,统一社会信用代码:52440823MJL8543968,经理事会议通过,拟向民办非企业登记机申请注销登记,现已成立资产清算小组。请各相关债权、债务人自本公告见报之日起 45 日内向本清算组申报债权债务,逾期视为放弃,联系人:何秋木,联系电话:13542029881,特此公告。 注销公告 遂溪县遂城镇金太阳幼儿园,统一社会信用代码:52440823MJL8540462,经理事会议通过,拟向民办非企业登记机申请注销登记,现已成立资产清算小组。请各相关债权、债务人自本公告见报之日起 45 日内向本清算组申报债权债务,逾期视为放弃,联系人:蔡金兰,联系电话:13724711844,特此公告。 注销公告 遂溪县遂城镇新景幼儿园,统一社会信用代码:52440823MJL8540462,经理事会议通过,拟向民办非企业登记机申请注销登记,现已成立资产清算小组。请各相关债权、债务人自本公告见报之日起 45 日内向本清算组申报债权债务,逾期视为放弃,联系人:崔丽媛,联系电话:13624547777,特此公告。