AI客服的承诺，算数吗？

买车前，AI客服“小瓜”明确告知：2.87万元车款已含过户费、上牌费。可交易时，销售人员却要求另付1000元过户费……这是中消协2026年发布的消费者投诉典型案例之一。

9月1日起，我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的推荐性国家标准——《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》正式实施。

标准提出，用户需要人工介入时，要能顺利找到人工客服，入口要清晰，不能“层层转接难觅真人”等。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，标准明确“顾客联络中心应将人工客户服务和智能客户服务视为完整的服务”。

一段时间过去，标准落地情况如何？AI客服的承诺究竟算不算数？记者实测多款常用APP、采访相关专家，作了调查。

转人工，还有多远？

标准出台前，“转人工难”已是投诉高发地带。中消协2026年上半年消费者投诉分析显示，互联网服务类投诉量达122922件，居服务大类首位，一段时间以来，涉及AI客服或通用型AI的投诉有所增多，消费者反映的问题主要集中在AI客服不实承诺、人工客服接入困难、生成内容失准等方面。截至10月9日，记者在第三方投诉平台上以“AI客服”为关键词检索相关投诉，搜索结果超过5300条。

国标实施以来，记者对多款常用APP的AI客服进行实测，从服务入口、人机转接、响应时效、服务闭环四个维度检验落地成效。

调查发现，部分平台发送一次“转人工”即可接入人工坐席，入口清晰、响应及时，也有部分平台，记者连续多次发送“转人工”，屡被“服务繁忙”“请先描述问题”等话术拦截。

记者致电一家外卖平台客服，多次明确要求“转人工”，但智能客服反复回复“人工现在确实比较忙，我来帮您处理”，经过多次沟通后才成功转接；另一家电商平台，记者在电话中多次语音下达“转人工”指令，智能客服同样不断提醒，回应“我也可以帮您处理”，未能在用户明确提出诉求时按标准及时转接，多次指令后才接入人工客服。

其他平台也大多如此。例如，网易云音乐转人工后显示“前方排队1位”，实际等待近十分钟；大众点评等平台先引导用户描述问题、选择业务分类，经过筛选后放出人工入口；去哪儿等平台以“业务场景”“订单状态”设置人工接入门槛，没有订单的用户多次尝试仍无法转接，直到用户质疑“没有订单就不能转人工吗”，坐席才出现；高德地图、百度地图的客服入口位于二级页面，要多点两步才能找到。

标准落地，显然还在路上。

AI的承诺，谁来兑现？

与“转人工难”并行的，是AI承诺的效力问题。

成都消费者吕女士在电商平台购买电压力锅前，AI客服明确答复产品配备蒸架蒸格、支持压力蒸模式，收货后却发现既无蒸格也无对应功能；消费者陈阳按照某平台AI指引取消家政订单以修改地址，原有服务权益随之失效，平台仅愿补偿20元。

AI客服的答复，究竟有没有法律效力？

“关键在区分两类AI：面向公众的通用生成式AI，其内容仅具参考价值；经营者部署的AI客服，则直接参与商品介绍、费用说明、售后处理等经营环节，其服务行为等同于经营者服务行为。”北京数字经济与数字治理法治研究会副秘书长、中国农业大学法律系副教授梁伟亮认为。

《电子商务法》第四十八条明确，电子商务当事人使用自动信息系统订立或者履行合同的行为对使用该系统的当事人具有法律效力；《消费者权益保护法实施条例》第十二条也规定，经营者以商业宣传、产品推荐、实物展示或者通知、声明、店堂告示等方式提供商品或者服务，对商品或者服务的数量、质量、价格、售后服务、责任承担等作出承诺的，应当向购买商品或者接受服务的消费者履行其所承诺的内容。

针对经营者部署的AI客服，中消协曾明确，经营者自身部署的AI客服本身虽然不具有独立承担民事法律责任的主体资格，但其系经营者部署并应用于经营服务活动的重要工具，其输出内容属于经营者提供服务的组成部分。

对于通用生成式AI，司法实践作出界定。杭州互联网法院审理的全国首例通用生成式人工智能“幻觉”侵权案中，用户向通用型生成式人工智能应用查询高校报考信息，AI生成错误信息后仍称其准确，并作出“若生成内容有误将赔偿10万元”的承诺。

该案最终用户败诉。法院认为，人工智能不具有民事主体资格，不能独立、自主地作出具有法律约束力的意思表示，案涉AI自行生成的“赔偿承诺”也不能视为服务提供者的意思表示，不产生意思表示的法律效力。

梁伟亮进一步解释，判断是否形成合理信赖，要看AI的身份是官方客服还是第三方通用AI，服务场景围绕具体订单还是泛泛问答，输出内容是“退款已批准”还是“仅供参考”，以及权限外观、承诺程度、风险提示等因素；若经营者选择部署AI客服并赋予其特定职能，就应当承担相应的法律后果。

那AI承诺后，人工客服又不认账怎么办？梁伟亮认为，AI的承诺与人工确认，更接近服务流程中的前后环节，而非两个独立的意思表示；如果AI给出明确、具体的答复，消费者据此产生合理信赖并作出交易决策，经营者不能以“最终应由人工确认”为由否定此前承诺的约束力。反之，若AI在交易前已显著提示“仅为初步审核，最终以人工确认为准”，消费者一般也不能把“预计可以退款”理解为“退款已经批准”。

与此同时，在工信部信息通信经济专家委员会委员盘和林看来，可以免除AI幻觉导致的责任，但不能免除AI具有权限的答复和承诺。例如商家承诺无理由退款，AI据此作出退款答复，商家就应当执行。

责任归位，承诺才能“算数”

现象背后有着清晰的经济逻辑。盘和林分析，问题的核心在于，一方面，不少企业部署的AI客服，既无法处理用户的个性化诉求，也不具备作出决策、承担承诺责任的能力；另一方面，当使用AI客服造成的信用损失，低于它带来的降本增效收益时，企业就会倾向于选用AI客服。

从责任归属看，梁伟亮认为，AI客服仍是经营者控制下的自动化工具，其行为的法律后果应归属于控制和部署该工具的主体，即经营者；经营者完全可以设定AI客服的权限边界，若未设权限导致AI越权承诺，风险应由经营者承担，而非转嫁给消费者。

最高人民法院9月7日发布的《关于依法审理涉人工智能纠纷案件的意见》进一步明确，涉AI侵权原则上适用过错责任，判断过错需综合应用场景、自主化程度、风险提示等因素。

“这意味着不能将识别AI错误和AI权限的主要风险交由普通消费者承担。”梁伟亮说。

解决问题，仍需多方协同治理。

盘和林建议，应增加企业的客服信用成本，让敷衍消费者的代价高过降本收益；AI客服的承诺和责任应由企业承担，行业也需要重新充实人工团队，并赋予人工客服更高的服务权限。

梁伟亮建议，企业应从权限设置、风险提示、技术管控、证据留存等方面构建合规体系；推荐性标准虽不直接强制，但在被法律法规引用、企业自我声明采用、合同约定为质量依据等情形下会产生约束力，也可作为评价客服服务是否便捷、规范的参考。

对消费者而言，遇到“AI承诺不作数”，保留带时间戳的截图录屏、人工沟通记录和支付凭证，通过12315等渠道投诉，是行之有效的路径。

让消费者在机器迷宫里能找到人，让AI说的话能兑现，需要企业摒弃把AI当作“成本工具”的短视，也需要监管和司法持续完善规则。这既关乎消费者的获得感，也关乎数字经济的健康发展。

（人民网）

三部门发文部署特殊困难老年人探访关爱服务

民政部、全国老龄办、中国老龄协会近日印发通知，明确面向独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人开展探访关爱服务；将安全风险较高的特殊困难老年人作为重点对象，每两周至少探访1次；确有需要的，可进一步提高探访频次。各地结合实际和老年人需求，确定探访关爱对象范围和频次，建立对象清单。

通知要求，各地要按照探访关爱对象清单积极开展日常探访关爱。根据探访关爱对象实际困难，建立需求清单；根据提供的探访关爱服务内容，建立服务清单。同时，及时对接特殊困难老年人赡（扶）养人，推动家庭尽责与探访关爱协同发力。有条件的地方可结合日常探访关爱积极提供专业服务，包括协助维护老年人合法权益，协助落实社会保障政策待遇，协助做好慢病管理、健康监测和心理疏导，开展助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急和居家适老化改造评估等。积极动员具备专业技能的人员通过志愿服务等方式，为特殊困难老年人提供专业化、精准化探访关爱服务。

通知还明确，到2026年底，各地在现有工作基础上，进一步明确工作要求，全面开展特殊困难老年人探访关爱服务；到2027年底，县级层面建立探访关爱对象清单、需求清单，分类制定服务清单，探访关爱队伍建设进一步加强；到2028年底，探访关爱服务常态化开展，常态长效机制全面建立。

（人民网）

关于开展三轮、四轮电动车专项整治行动的通告

2026年初以来，我县电动车违规上路行驶引发的亡人交通事故占比大幅上升，其中，涉及低速三轮、四轮电动车的占比达63.3%，已成为引发亡人交通事故的主要诱因。

为切实维护道路交通秩序，预防和减少道路交通事故，保障人民群众生命财产安全，根据《中华人民共和国道路交通安全法》等法律法规及政策文件要求，经县人民政府研究决定：在全县范围内开展非标低速三轮、四轮电动车（俗称“老头乐”）专项整治行动。现将有关事项通告如下：

一、主要整治线路和整治阶段

（一）整治线路

1.城区街道涉及人民大街、文化路；

2.乡镇农村涉及八条国省干道（即G101京沈线、S213库盘线、S214法盘线、S216奈北线、S217阜锦线、S318新阜线、S325奈石线、S319辽小线）。

（二）整治阶段

1.宣传劝导阶段（11月1日至11月10日）：以教育、劝导、纠正为主；

2.集中整治阶段（11月11日至12月10日）：对违反本通告规定的行为严格依法处理。对阻碍国家机关工作人员依法执行职务的，由公安机关依据《中华人民共和国治安管理处罚法》第五十条予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

集中整治阶段结束后，三轮、四轮电动车（“老头乐”）管理转入常态化，持续巩固整治成果。

二、重点整治违法行为

将对三轮、四轮电动车交通违法行为从严整治，重点查处：

1.违法载人、闯红灯、逆向行驶、不按道路规定行驶；

2.乱停乱放、驶入禁行区域；

3.无牌无证、假牌伪牌、非法营运、非法改装；

4.其他严重影响通行安全的违法行为。

三、处置措施

1.对一般违法行为，以教育、纠正、警告为主；

2.对无视交通安全、乱停乱放，妨碍其他车辆行人通行的，依法予以拖移；

3.对符合牌证办理条件但未登记的无牌无证车辆，依法予以扣留并督促补办；

4.对不符合牌证办理条件的无牌无证非标低速三轮、四轮电动车上道路行驶的，依法予以扣留，开展劝导教育，严禁该类车辆继续上道路行驶；

5.对悬挂未经车辆管理所办理登记的“伪号牌”一律予以收缴；

6.对非法营运的三轮、四轮电动车，依法予以处理；

7.对非法销售、改装三轮、四轮电动车行为，依法予以处理。

四、温馨提示

请广大车主自觉停止驾驶非标低速三轮、四轮电动车上道路行驶，存量车辆可通过置换、回收等方式妥善处置，购置代步车辆时，应选择符合国家机动车标准、可依法登记上牌的产品，并考取相应的驾驶证（如D证或C2证等）。

各乡镇（街道）及有关部门将广泛开展宣传引导，倡导安全出行、文明出行。请广大群众理解、支持、配合整治工作，自觉遵守通行规定，依法依规出行，共同营造安全、畅通、有序的道路交通环境。

特此通告

阜新蒙古族自治县道路交通安全机制办公室

2026年10月30日

·广告·

分类信息

遗失声明

阜新蒙古族自治县化石戈镇农业综合服务中心事业单位法人证书正副本不慎遗失，统一社会信用代码：12210921MB1L05566E，特此声明。

遗失声明

齐占富农村土地承包经营权证不慎遗失，证号：2109210009266，声明作废。