

教AI成为你的“聊天搭子”

生成式人工智能系统应用员通过不断优化AI模型,进一步提升AI客服回复质量和客户满意度

长沙晚报全媒体记者 彭雨纯

“订单没收到。”
“非常抱歉给您带来困扰。您的包裹已经在飞奔的路上了,预计明天送达。我们也会全程紧盯物流动态,有任何进展第一时间通知您。”
如今,AI客服的回复越来越精准,甚至还有了一丝“人情味”。这背后其实隐藏着一个新职业——AI质检员。在他们的“找茬”下,AI客服逐渐从被吐槽的“人工智障”,成长为高情商的“聊天搭子”。
4月30日,记者采访了长沙市到家悠享网络科技有限公司的AI质检员田女士,听她讲述这个新职业的工作日常。

三重维度把关,救出高情商AI

近年来,AI客服呈现爆发式增长。据第一新声研究院发布的《2024年中国智能客服研究报告》,2023年,中国智能客服市场规模已达39.4亿元,预计到2027年将增长至90.7亿元。
随着AI客服的壮大以及DeepSeek的爆火,就职于长沙市到家悠享网络科技有限公司(以下简称“天鹅到家”)的田女士也将目光投向人工智能就业方向,从一名客服人员摇身一变成成为一名AI质检员,把在客服一线积累的工作经验,转化为AI的数据养分。
“以往用户咨询家政服务,常规做法是通过触发关键词,发送设定好的提示语引导客户留下联系方式,再安排销售顾问跟进。但是AI回复有些过于简单粗暴,反而容易导致客户流失。”田女士告诉记者,AI质检员的工作就是定期优化AI客服的回答,给机械式的话语赋予人情味,让AI更智能化、人性化。
这份工作听起来简单,却直接决定了AI的训练效果。田女士介绍,质检员会从“准确性”“时效性”“情感性”三个维度为AI把关。“我们会拉取过往人工回复话术及响应数据与AI客服数据进行对比,一旦发现不合适或错误的地方,立即登记质检表并上报AI训练师进行修改调整。”
此外,质检员还会通过人工抽检投诉等复杂对话,标注低留咨对话数据等方式,不断优化AI模型,进一步提升回复质量和客户满意度。

质检员兜底,人工效率提升15%至20%

“以往我们采用一对一人工客服回复,需要15至20名接线员,还无法做到24小时响应。如果完全依赖AI客服,虽然能即时响应,但标准化话术难以应对复杂场景。”天鹅到家相关负责人曾颖介绍,今年1月,该公司全面推行人工智能回复平台,为了让AI能听懂“人话”,专门为AI配备了3名专职AI质检员。
根据艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示,无法解决个性化问题、回答生硬机械、不能准确理解提问,是智能客服最让人难以接受的三大缺点。
“曾经有客户发送‘月嫂’这个关键词后,后台基于预设自动回复‘恭喜您升级做妈妈了’,然后推荐月嫂相关的内容。然而该客户实际上是需要找伺候‘小月子’的阿姨。”田女士回忆,由于语言障碍,AI客服和客户间常常容易产生误解,“这个时候,就需要我们AI质检员及时介入,为客户提供量身定制的解决方案。”
“如今AI出面,质检员兜底,AI更聪明了,服务效率也更高了。”曾颖告诉记者,AI质检员上岗以来,该公司平台的用户响应率从95%提升到100%,且能保证24小时不间断响应,人工效率也提升了15%至20%。
“未来,我们还考虑将质检模式延伸至外呼等更多场景,打造更加高效、智能、人性化的服务体验。”田女士说。

职业名片

生成式人工智能系统应用员

运用生成式人工智能技术与工具,从事生成式人工智能系统设计、调用、训练、优化、维护管理等工作的人员。



记者手记

从电商平台到金融营销,从旅游出行到政务服务……人工智能技术正以润物无声的方式融入我们的生活。
当记者向DeepSeek发问:“AI客服会取代人工客服吗?”DeepSeek这样回答:“AI客服与人工客服的关系并非简单的取代与被取代,而是协同互补的发展趋势。”

变革中蕴藏转机。传统客服不再是被替代的“淘汰者”,而是进化为AI的“驯化师”,从重复性工作中解放,聚焦核心服务,创造更高价值,成为“复合型人才”。
科技创新要始终坚持以人为本。在全民拥抱AI的时代下,企业也需要在降本增效与用户体验之间找到平衡,让技术真正服务于人。

白木

新职业打开新未来

人工智能技术的发展,催生出AI训练师等新职业。自2019年至今,我国陆续发布6批共93个新职业,“数字”“绿色”“民生”等成为关键词。新职业如雨后春笋般涌现,带来的不只是职业版图的扩张,更是一场机遇与挑战交织的变革。
回望历史,每一次技术革命都伴随“职业消亡”的恐慌,但最终催生了更多新岗位。蒸汽机车取代马车夫,却创造了司机、乘务员、司炉员、调车员、检车员等诸多工种;ATM机减少银行柜员,但孕育了现金物流专员、金融科技师、智能设备维护工程师等新的岗位。今天,在生成式AI的冲击波下,我们或许正站在相似的十字路口。
对于从业人员来说,借用一句流行歌词:“不要迷茫,不要慌张;太阳下山,还有月光,它会把人生路照亮,陪你到想去的地方。”放下“铁饭碗”的执念,脱掉孔乙己的长衫,不断更新知识和技能,拥抱科技和社会进步的浪潮。你会发现,观念一变天地宽,面包会有的,牛奶也会有的,还能找到乐于为之奋斗终生的事业。
对企业而言,引入AI是降本增效的契机,但绝不是“机器换人”那么简单,用户体验才是终极考题。新职业人机协作,赋予产

品和服务高品质与人情味,提升客户满意度,才会收获可观的口碑和订单。谁能敏锐捕捉新职业带来的机遇,合理引入相关人才,谁就能在激烈的市场竞争中赢得先机,实现可持续发展。
新职业的成长需要土壤。AI训练师等岗位尚不被大众熟知时,从业者可能面临“身份认同尴尬”:“这工作能长久吗?”“社保如何保障?”此时,政府的角色至关重要。出台扶持政策,完善职业认证,搭建人才孵化平台,纳入职称体系,提供培训补贴等一系列利好措施,不仅可以让从业者吃下“定心丸”,也能打造新职业的高地,为地方经济的发展培育新的经济增长点。
总之,打败你的从来不是AI,而是缺少拥抱变化的勇气。正如田女士的转型故事所揭示的,当传统职业注入新技能,企业用“人机共舞”优化服务,政策与社会为新职业铺路,这场挑战就能化为机遇。毕竟,技术的终点不是替代人类,而是帮助我们更加高效地工作和更加幸福地生活,奔赴更辽阔的新未来。



景区热街巷潮

“五一”假期,长沙热力全开,八方游客纷至沓来。凭借前期预热、宜人天气与高效引导,这座网红城市迎来客流“井喷”,预计整个假期,长沙将迎来游客800万人次以上。橘子洲、岳麓山等重点景区客流量持续高位运行,航拍画面里游客如织。古朴沧桑的街巷、时尚潮流的商圈、声光璀璨的夜色,让人流连忘返。



2日,橘子洲景区热闹非凡,游客络绎不绝,人气爆棚。长沙晚报全媒体记者 邹麟 摄



←“五一”假期,一抹抹“警察蓝”始终坚守在景区商圈和街头巷尾。长沙晚报全媒体记者 周数邑 邓迪 冯启阳 易亿 摄影报道

→“五一”假期,湘江欢乐海洋公园夜场巡回回归,“人鱼”出海巡游。
长沙晚报全媒体记者 郭雨滴 摄



女子手机掉水里,他纵身一跃捞出人间温暖

长沙晚报5月2日讯(全媒体记者 何乐 通讯员 王国光)2日,天心区绿心谷森林营地发生了一段暖人的故事。一名女子在荷塘游船上拍照留念时手机掉入水中,52岁的景区工作人员易涵健纵身跃入水中迅速捞起。
当天中午,天心区绿心谷森林营地内游客如织,大家都在尽情享受假日的悠闲时光。李女士在荷塘游船上拍照留念时,她的手机不慎滑落坠入池塘。手机里存储着大量珍贵照片、重要的联系人信息,她顿时陷入焦急与无助之中。
易涵健接到求助消息后,没有丝毫犹豫,迅

速赶到事发地点,在简单了解情况后,毫不犹豫地纵身跃入水中。易涵健凭借着娴熟的游泳技能和过人的勇气,迅速朝着手机落水的方向潜去。水面泛起层层涟漪,周围游客的心也随之悬起,大家都在默默为他加油鼓劲。
终于,在众人焦急的等待中,易涵健破水而出,手中紧紧握着那部让女士心心念念的手机。他的脸上洋溢着如释重负的笑容,岸边的游客鼓掌并为他英勇行为点赞。
李女士更是激动得热泪盈眶,紧紧握住易涵健的手。为了表达这份谢意,她当即想要给易涵

健发个红包以表心意。然而,易涵健婉言谢绝了这份好意。他微笑着说:“这是我应该做的。”易涵健是该营地负责水上游乐项目的安全员,也是暮云街道高云村游泳潜水大赛老年组连续七八年的冠军。平时,易涵健在日常工作中就以认真负责、热情服务著称,此次下水捞手机的举动并非偶然。他不仅具备扎实的专业技能,更拥有一颗乐于助人之心。在景区工作的日子里,他多次帮助游客解决各种突发问题,总是第一时间出现,为游客排忧解难。
2日晚,记者联系到当事人李女士,回顾起

整个事件,她的声音依然带着难以平复的激动:“长沙是一个非常爱的城市,我今天真的很感动,也很感激。易涵健毫不犹豫跳进水里的那一刻,让我看到了人性的美好。这不仅帮我找回了手机,更是让我感受到陌生人之间最纯粹的善意。希望这份善意和温暖可以一直传递下去。”



2日门票预约5万人,大围山紧急限流

长沙晚报5月2日讯(全媒体记者 颜开云)“五一”期间准备前往浏阳大围山观赏杜鹃花海的游客,或许可以考虑合理调整行程——2日中午,浏阳大围山国家森林公园紧急发布客流量预警通告,称当日客流量已达到单日最大承载量。
通告称,截至2日13时,景区门票预约已满额(50000人),景区所有平台不再售卖当日门票。请尚未

出发的游客暂缓行程,优先通过景区官方网站或官方微信公众号预约其他日期门票(每日限流50000人),未预约游客暂无法入园,敬请谅解。
大围山国家森林公园建议计划近两日游览的游客合理调整行程,选择非节假日或错开9:00至16:00高峰时段出行。景区杜鹃花的盛花期至5月10日左右,欢迎后续预约体验。

降雨加降温8℃左右 出游抓紧,天气要变了

长沙晚报5月2日讯(全媒体记者 舒元臻)阳光正好,微风和煦,春的余韵尚未散尽,夏的热烈已悄然蔓延,一边是农人俯身耕种、一边是游人举头看花,展现承前启后五月时节的一幅画卷徐徐展开,正是出游好时机。
但假期出游可得抓紧了!据长沙市气象台预计,虽然假期前期天气较好,但从5月4日开始,天气突变,长沙将有一次强降雨过程。
其中,5月3日长沙多云有分散阵雨,气温20℃至33℃;5月4日到5日白天,长沙有一次中到大雨、局地暴雨过程,气温下降8℃左右,局地伴有短时强降水、雷暴大风等强对流天气;5月5日晚上到6日,长沙多云到晴天;5月7日到8日,长沙又有一次较强降雨过程;5月9日,长沙多云有分散阵雨。
此外,省气象台预计,5月3日晚上到4日白天,湘中以南阴天有中等阵雨或雷阵雨,其中怀化南部、邵阳西部部分地区大雨,其他地区多云转小到中等阵雨或雷阵雨,雷雨时局地阵风7级;4日晚上到5日白天,湘南阴天有中到大雨,其中衡阳东部、郴州北部、株洲南部局地暴雨,其他地区小到中等阵雨或雷阵雨转多云。

上接1版①

在长沙的街头巷尾,因美食引发的排队热潮随处可见。赤岗冲公交新村粉店、县正街周记粉店等知名

焕新补贴加码,汽车家电消费热潮来袭

当加力扩围的“以旧换新”政策与“五一”假期相遇,一场消费热潮在长沙迅速蔓延。从智能家电到新能源汽车,长沙紧扣绿色化、智能化消费趋势,以“真金白银”的补贴和创新多元的活动,为消费者带来全新体验。
5月1日,湖南第三届家电仓库直销专场在长沙通程物流园(金霞物流园内)正式开启。上午9时不到,通程物流园区便已排起长队,各大品牌展区前挤满了选购家电的市民。家住天心区阳光嘉园的肖女士给记者算了一笔账:“我们选购了四台1.5P空调和一台油烟机,市场价原本共要18095元,最终到手11020元,优惠了7000多元。”通程电器副总经理欧海军介绍,在政府、厂家、卖场三重补贴的加持下,直销首日就吸引上万消费者涌入现场抢购,当天成交额即突破5000万元,场面火爆异常。据悉,此次活动将持续至5月3日。
4月30日启动的2025湖南汽车展览会暨长沙市汽车促消费活动,凭借市政府千万补贴政策的有力支持,众多新款车型惊艳亮相,现场人气火爆,成交活跃。短短2天时间,观展人数突破2.2万人次,订车、购车超7000台,成交总金额超16亿元。

上接1版②

千架无人机组成的“星际之门”与焰火瀑布同步爆发的瞬间,观众席上荧光棒挥舞、“哇”声一片。
据介绍,此次焰火秀由央视春晚焰火团队花火剧团精心打造,打破了传统舞台边界,采用无立式大屏设计,以激光投影技术模拟星球各色地貌。焰火绽放与舞台表演巧妙融合,达到了更沉浸的现场观感。导演黄成表示,这次舞美的最大亮点在于“去舞美化”,整个舞台上看不到一台灯光视频的机械设
备,舞台本身就是“烟花星球”的奇幻场景。
晚上9时40分左右,焰火秀结束,游客们热情不减,意犹未尽,纷纷在剧院外选购加特林、仙女棒、孔雀开屏等小型烟花,让点点星光继续在夜空中绽放。据介绍,活动不仅为游客带来了难忘的体验,由此形成的“烟花经济生态圈”也在持续升温,强力拉动了浏阳的民宿、餐饮等消费业态。
据了解,“焰遇浏阳河·烟花星球奇幻夜”将在5月3日再次上演。

上接1版③

文化氛围浓。市图书馆开展了“读书图长远 长图长相伴”——长沙市图书馆新馆开放十周年大事记载展、“简牍不简”主题展等常设展外,还开展了长沙图书馆AI旅拍留影机——穿越时空的长沙记忆体验活动等主题活动;长沙美术馆展出“处处有灵光”——第九届“艺术长沙”双年展等;长沙非物质文化遗产展示馆、滨江文化园、雨花非遗馆等非遗展示馆开展了“有味道的非遗”五一长沙非遗集市活动。
消费势头稳。各类公共服务场馆和多元市场主体策划推出了艺术展、文博展、文献展、美术展、动漫展、汽车展等一系列消费活动,推动消费热度攀升。全市纳入省级统计监测点数据 displays,旅游景区、住宿单位、文化文博单位接待人次和旅游营收均实现较大幅度的同比增长。