



AI 客服“答非所问”将有规可依

新国标 9 月 1 日起实施

消费者在寻找人工客服时，时常遭遇入口难寻、AI 客服循环回复却始终无法解决问题等情况。我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准自 9 月 1 日起实施，有望改善这些情况。

答非所问、已读乱回 AI 客服成售后投诉的主要问题

有消费者在二手平台卖声卡，同意 AI 托管后，AI 客服直接把 1000 元的商品砍到 400 元卖掉了。还有外卖骑手被罚款 50 元，AI 客服明明同意了退款，人工客服转头就说“智能客服回复仅供参考”。

这不就是两头堵吗？AI 答应的不算数，人工又找不到，消费者活该被折腾？

这些投诉并非个例。近期，中消协发布的 2026 年上半年全国消协组织受理投诉情况分析中提到，售后服务问题占总投诉的 26.79%，其中 AI 客服虚假承诺和人工接入困难是突出问题。

企业为什么这么热衷于 AI 客服？道理很

简单：省钱。一名人工客服每月成本 3000 元以上，AI 客服套餐年费 1 万元，能省七成以上。但还有一层，数字经济学者刘兴亮点破了：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子，消耗用户的精力和耐心，变相提高撤诉率。

人工智能客户服务相关国标将实施 专家：企业要对回复的内容负责

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》自 9 月 1 日起实施。

才博智慧治理研究院院长吴岩松参与起草工作，他介绍，该标准对智能客服和人工客服服务范围提出明确分配，用户需要人工介入时，要能顺利找到人工客服——

入口要清晰，不能层层隐藏；

分工要科学，简单的问题交给 AI，复杂

的纠纷要及时流转到人工；

做好人机的切换，不能让消费者反反复复述问题，达到条件时系统要自动流转到人工。

对于智能客服和人工客服信息前后矛盾的情况，吴岩松表示，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，企业要对智能客服回复的内容负责。

《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，但作为行业重要的判断标准，它将推动企业提升客户服务，让用户有标准可依。

AI 应当是服务升级的工具，不是责任甩锅的借口。

新国标明确，AI 客服和人工客服信息矛盾时，经营者不能推卸责任。虽然这个标准的威力还有待实践检验，但至少释放了一个明确的信号：AI 客服的账不能光算企业的成本，还得算消费者的感受。技术再先进，最终服务的还是人。

（来源：浙江新闻）

2026 年下半年

台州市普通话水平测试安排公布

2026 年下半年台州市普通话水平测试工作即将启动，以下注意事项，考生请留意。

报名时间、网址及测试时间

报名时间：2026 年 9 月 1 日 10:00 开始。测试时间安排 3 天，每天 400 个考位（先报先得，报满即止）。测试时间可自行选择，一旦确定，不能更改。缺考即为弃考，不作补考安排，不退费，请慎重选择测试时间。

报名网址：<https://pth.tzedu.net.cn>（报名链接将于 9 月 1 日 10:00 准时开通）。

测试时间：2026 年 9 月 13 日，10 月 24 日、25 日（共 3 天）。

报名须知

（一）**报名对象：**未在其他普通话测试机构报名或最近一次普通话测试成绩已公布的社会人员。

（二）**缴费方式：**按照报名时系统提示进行操作，如遇网站短时拥堵，请耐心等待后重试。测试费用：65 元/人。

（三）**注意事项：**

1. 考生选定一个考点报名，切勿同时在不同地市或同一地市不同考点重复报名。如重复报名，即使报名成功，也无法进入测试系统，测试费无法退还。

2. 报名时，考生须填写并核准自己的姓名、身份证号、手机号、地址等信息。由于填错信息等原因导致报名不成功的，责任由考生本人自负。

3. 考生完成在线缴费即报名成功。系统将自动发送含测试时间、

地点等相关信息的短信，请妥善保管，报名结果以短信为准。报名结束后，报名系统将不再开放。

测试须知

测试地点：台州市教育局一楼（椒江区康平路 188 号）。

考生须携带身份证原件参加测试，迟到超过 30 分钟者不得参加测试。

其他

1. 成绩发布

考生一般可在测试结束 30 个工作日登录后登录国家普通话水平测试网（<https://www.cltt.org>）“查分验证”栏目查询成绩，测试成绩由国家语委发布。

2. 证书查询

自 2026 年 6 月 1 日起，浙江省普通话水平测试试点取消纸质证书统一发放，全面推行电子证书。成绩公布后，考生可登录“国家政务服务平台”（含手机 App、微信/支付宝小程序）关联、查询普通话水平测试等级电子证书，电子证书与纸质证书具有同等效力。确需纸质证书的考生，须在测试结束至成绩发布后 48 小时内，登录“国家普通话水平测试在线报名系统”（网址：<https://bm.pthcshi.cn/#/index>）完成纸质证书直邮申请并缴纳快递费，逾期不予办理。

3. 咨询电话

0576-88582087

0576-88582068

（工作日 8:30—11:30、14:30—17:00 接听）

（来源：台州发布）

浙江困难毕业生

一次性求职补贴

符合条件

即领 3000 元

浙江省困难毕业生一次性求职补贴申领已开始，9 月 15 日截止，每人 3000 元，符合条件者线上可办理。

申请时间

即日起至 9 月 15 日。

补贴标准

每人 3000 元，一次性发放。（每人限领一次）

申请对象及条件

在毕业学年内（包括 2026 年和 2027 年毕业）的浙江省内全日制普通高等学校、中等职业学校（含技工院校）非定向培养毕业生（不限户籍），且符合下列条件之一：

- ① 来自城乡居民最低生活保障家庭；
- ② 孤儿；
- ③ 持证残疾人；
- ④ 在学期间已获得校园地或生源地国家助学贷款；
- ⑤ 来自贫困残疾人家属（城乡低保边缘家庭且毕业生父母其中一方为持证残疾人）；
- ⑥ 来自防止返贫监测对象家庭；
- ⑦ 来自零就业家庭。

申请方式

可以通过浙江政务服务网及浙里办 App 进行申请。

1. 在浙江政务服务网搜索栏输入“一次性求职补贴”。
2. 在浙里办 App 搜索栏输入“一次性求职补贴”。

申请材料

1. 申请人身份证原件；
2. 对应类别的困难毕业生证明材料；
3. 激活金融功能的社保卡（用于接收补贴）。

（来源：浙江发布）

新生购票指南

临近开学，同学们的车票买了吗？2026 级新生使用新生预约购票功能了吗？

2026 年 8 月 1 日至 30 日，火车票学生预约购票服务中新增新生预约功能。

符合条件的 2026 级新生，在铁路 12306 手机客户端，从“我的”选项进入“学生预约购票服务”专区，勾选“新生入学”方框，未填写学生优惠资质信息的，根据指引如实填写信息，提交后即可进行预约购票。

完成预约购票后，铁路 12306 系统将在开车前第 16 天 0 时至 7 时兑现预约订单，并将兑现情况通过手机短信通知购票人。兑现成功后，购票人须在当日 23 时前支付票款。

新生没有学生证怎么办？别慌！线下也可以进行学生资质核验。新生可在乘车时，携带本人身份证和录取通知书在车站窗口完成资质核验后检票乘车，或者凭本人身份证和录取通知书通过人工检票通道进站乘车。

新生旅客如需购买 9 月 14 日以后的学生优惠票，也可携带本人身份证和录取通知书到线下窗口购买。

（来源：中国铁路）



2026年8月1日至30日 火车票学生预约购票服务中 新增**新生预约功能**

学生预约购票服务
助力莘莘学子逐梦前行

符合条件的**2026级新生**
在**铁路12306手机客户端**
“**学生资质核验**”板块填写相关信息后
可通过“**学生预约购票服务**”专区中的
“**新生入学**”板块
在开车前第**20天至第17天**
预约乘车日期为**8月17日至9月14日**的
一次单程车票
并按规定享受学生优惠票价

新生预约功能

预约时间
开车前**第20天至第17天**预约乘车日期为**8月17日至9月14日**的一次单程车票

预约规则
最多可为包含本人在内的**3名旅客**预约同一账户最多可同时提交**3个订单**
每个订单可提交**1个乘车日期**的最多**5个不同的“车次+席别”组合**

可选席别
普通旅客列车：硬座、硬卧
动车组列车：二等座、一等座和动车组卧铺各席别

兑现规则
铁路12306系统将在开车前**第16天0时至7时**兑现预约订单并将兑现情况于**当日7时后**通过手机短信通知购票人
兑现成功后
购票人须在**当日23时前**支付票款
逾期未支付的订单自动取消

台州泓岛环保科技有限公司年收集、贮存、利用 1万吨废包装物改建项目生态环境影响评价第二次环评信息公示

按照《环境影响评价公众参与办法》等有关规定，向公众公开下列信息：

一、项目基本情况
项目名称：台州泓岛环保科技有限公司年收集、贮存、利用 1 万吨废包装物改建项目
建设性质：改建
地点：浙江省台州市温岭市石塘镇盛阳路 15 号（2 号楼 1 楼、2 楼）

二、环评报告征求意见稿查阅方式
1. 网络链接：<https://sthjj.zjtz.gov.cn/col/col1229856907/index.html>
2. 纸质报告征求意见稿已放至建设单位

三、征求意见的公众范围
项目环境影响评价范围内的有关公民、法人、组织等

四、公众意见表的网络链接

<https://sthjj.zjtz.gov.cn/col/col1229856907/index.html>

五、公众提出意见的方式和途径

公众可以通过信函、电子邮件或其他方式，在规定时间内将填写的公众意见表等提交建设单位。请提供真实姓名、联系方式、地址等，以便反馈。

联系人：童佳
联系电话：15068365999
邮箱：215140980@qq.com
地址：浙江省台州市温岭市石塘镇盛阳路 15 号（2 号楼 1 楼、2 楼）

六、公众提出意见的起止时间
2026 年 8 月 13 日—2026 年 8 月 28 日（信函以邮戳为准）

公示单位：台州泓岛环保科技有限公司

公示时间：2026 年 8 月 27 日

关于 2026 年温岭市农村公路大中修及 提升改造工程施工期间交通管制的通告

因 2026 年温岭市农村公路大中修及提升改造工程（X807 大松线 K16+500 至 K20+000 路面修复）施工需要，根据《中华人民共和国道路交通安全法》第三十九条之规定，经研究决定对上述路段实施交通管制。现将有关事项通告如下：

一、管控时间：2026 年 9 月 1 日至 2026 年 10 月 20 日。

二、施工区域：X807 大松线 K16+500（紫石路）至 K20+

000（洋屿线）。

施工期间，请过境车辆绕行牧长路、洋屿线及路泽太地面道路，严格遵守道路交通安全法律法规规定，按照交通标志标线指示通行，服从现场执勤人员的指挥。因施工带来的不便，敬请谅解！

特此通告。

温岭市公安局交通管理大队
温岭市公路与运输管理中心
2026 年 8 月 27 日

文明旅游

文明游天下 快乐你我他

温岭市融媒体中心 宣