“双十一”网购 智能客服的答复算不算数?法官释疑

“双十一”网购热潮中,不少消费者被电商“客服机器人”困住:咨询秒回,遇到复杂售后却反复“复读”,想转人工又找不到入口。智能客服许下的承诺算不算数?商家能否以“系统自动回复”“机器人答复有误”免责?

北京市第一中级人民法院民四庭法官助理李沛然介绍,经营者通过官方智能客服对外提供的商品信息、交易条件及售后承诺,可能成为认定合同内容及权利义务的重要依据,但不能推定所有自动回复都构成有效承诺。

店铺官方智能客服答复视为有效约定内容

李沛然说,首先要看谁在回复。店铺自主部署、用于接待咨询或售后的官方智能客服,满足条件可直接算作买卖合同约定内容;消费者使用的第三方大模型、平台通用智能客服,其信息不能直接当成网店承诺。其次看内容是否明确具体。“商品运输损坏可以全额退款”“食品若有腐败包退”等明确答复,可对经营者产生法律约束力,商家不能事后拿“自动回复出错”搪塞;“尽量协调”“如遇问题可申请售后”等模糊表述,则不能简单认定为确定赔付保证。此外,还要结合商品页面、订单条款、后续沟通和交易习惯综合判断;若回复存在明显错误、消费者知道或应当知道该错误,也不能强行要求商家全部担责。

引入智能客服时,必须设置明确人工客服接口

消费者权益保护法第二十条第二款规定,经营者对消费者就商品或服务质量、使用方法等提出的询问,应作出真实、明确答复。李沛然说,商家引入智能客服时,必须设置明确的人工客服接口,保证消费者售后能得到真实明确答复。今年9月1日实施的国家标准《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》也强调,结合问题复杂程度和客户意愿分配服务任务,切换时同步信息、避免重复询问。商家不能以“只有智能客服”为由拒绝服务,消费者遇到售后纠纷有权申请转人工。

消费者不能因智能答复无效放任损失扩大

李沛然说,经营者未依法或依约履行义务造成损失的,应根据违约事实、实际损失与因果关系等确定责任;但智能客服回复迟缓不一定要经营者承担全部赔偿责任。根据民法典,一方违约后,对方应采取适当措施防止损失扩大;未采取适当措施导致损失扩大的,不得就扩大部分请求赔偿。消费者收到生鲜食品后应尽快检查,发现异常及时拍照、录像并保存订单、物流及聊天记录,通过官方渠道提出诉求;智能客服无法解决时,主动寻求人工客服介入,或通过平台投诉等渠道反映,并根据商品性质采取冷藏、冷冻等保全措施。及时沟通、妥善留证和合理减损,是避免损失扩大、维护自身权益的重要做法。

据北京日报客户端

调快手机时间 能提高抢票成功率吗



听说华为手机的本地时间比北京时间快1.3秒,所以抢火车票更快?手机时间为啥会有误差?

中国计算机学会科学普及工作委员会执行委员张旅阳解释,手机本身不带原子钟,时间全靠网络“投喂”校准。手机开启“自动设定时间”,误差几乎可以忽略;可一旦关闭“自动设定时间”、时区填错、长期信号差或者没网,手机就只能依靠内部晶振自己“数拍子”走时,时间一长,就会漂移,出现秒级误差属于正常现象。

调快手机时间能提高抢票成功率吗?答案很扎心:不能!张旅阳介绍,火车票放票的判定和排队顺序,认的都是铁路12306的“官方钟”,而不是手机的本地时间。所以,即便你调快手机时间,铁路12306也照样按自己的节拍走,不会早一秒收到你的下单请求。

另外,随意手动修改系统时间,可能导致部分App的证书校验、登录、支付、订单记录“对不上号”,弹出时间异常报错,影响正常使用。

抢票到底靠什么?张旅阳称,关键藏在三个细节里。

网络延迟:低延迟、稳定的Wi-Fi或5G网络,能大幅缩短数据传输时间。

设备响应:手机运行流畅、不卡顿,点击提交才能“快人一步”。

抢票时机和准备:提前填好乘车人、开启候补、卡点精准操作,才是提升成功率的关键。

据《科普时报》

你真的会报火警吗?

消防员:打通电话,一定先说这个信息

119,是刻在所有人心里的生命求救专线。可当求救电话接通,说不清地点,讲不明险情,看似紧急的求助,便会在急切催促中一点点延误研判、拖慢处置节奏,硬生生消耗掉火灾救援的黄金秒数。

打通119后,应该怎么描述险情?北京119指挥中心副主任任宝峰说:“首先,必须要说清楚地址,这个是最关键的。只要知道地址,15秒之内,我们的车辆就已经出动了,不影响我之后跟报警人通话,继续了解更全面的信息。”

拨通119后,准确的表述,能方便救援人员加快救援节奏,为报警人争得一线生机。2026年1月3日中午,海淀区万泉河路附近一小区21层突发火情,21岁的王科迪被困在复式二层的卧室内。浓烟快速涌入,逃生通道被封堵。危急时刻,他的处置和报警,成为了活下去的关键。

钥匙位置、房屋结构、被困点位、烟雾情况……王科迪的报警信息简洁、精准、关键,这也让救援人员在复杂环境下,用最短的时间找到了他。一通标准的有效报警,接警员仅需40至45秒,就能完整掌握全部灾情要素,精准匹配救援车辆、装备和专业力量。

通话记录显示,现场救援人员获取关键信息后迅速上楼,同时,119接警人员在电话中安抚王科迪的情绪,询问现场烟气大不大,建议王科迪用水或者尿液打湿毯子,捂住口鼻,趴在地上,尽量降低身姿。

救援人员到场后,119接警人员在通话中询问王科迪家门钥匙在哪,确认他的位置,最终,王科迪成功获救。

任宝峰提醒:“报警后,首先要说明是不是着火,还是有其它的紧急救援情形,第二,必须要说清楚地址,最好精确到门,第三要说清能不能看到明火或者浓烟,有没有人员受伤、被困,或者失联。”

据北京新闻微信公众号

电动自行车换电池 要认准原厂同型号

每天,各地街头跑着大辆电动车,多少人图省事换过杂牌电池?今后,换电池需认准原厂同型号配件,别图便宜乱配。

11月1日起,电动自行车CCC认证新规实施。据央视新闻报道,新规严格实行“一车一池一充一码”:电动自行车出厂时,一辆车搭配一块原厂电池、一个原厂充电器,成套认证、成套出厂,绑定同一个追溯编码。

新规的目的是什么?主要是为了减少电动自行车起火事故。很多火情,都是后期更换杂牌电池、充电器不匹配引发的。出厂绑死配套,等于把这层隐患替你挡下。

11月前的库存车能买吗?只要CCC证书还在有效期内,就可继续使用、自然过渡,照常销售、正常上牌。

11月1日新规管的是新生产、新认证、新销售的车型,管的是工厂的出厂关。已经合法购买、登记上牌的存量车,不会被强制淘汰,原有认证依然有效,正常上路、正常使用,也不用回厂改造、不用重新认证。

据中国科普网