

# 中國電商平台客服的 人工智能應用研究 ——基於勞動價值論的分析框架

● 范璐璐、韓晶瑩

**摘要：**近年來，人工智能(AI)和自動化技術在各類行業中為資本獲取更多的剩餘價值創造了條件。然而，人工智能在客服領域的大規模使用卻遇到很多阻礙。這是由於客服勞動同時存在程式化認知勞動、非程式化認知勞動和情緒勞動的面向，現有的「弱人工智能」技術在程式化認知勞動方面具有較強的替代作用，而在後兩種勞動中，由於智能客服無法處理複雜的用戶需求，如大量使用人工智能，勞動價值的生產和實現會受到嚴重影響。本文基於訪談、座談以及參與式觀察所收集到的質性研究材料，探討中國電子商務平台和網店中智能客服與人工客服現有的協作模式與服務效果，建立人工智能應用與資方剩餘價值獲取張力之間的分析框架，總結有益的協作經驗和未來促進技術發展的可能性。

**關鍵詞：**電商客服 弱人工智能 剩餘價值 情緒勞動 非程式化認知勞動

互聯網信息技術的進步推動了中國電子商務行業的迅猛發展，淘寶、京東、抖音等電商平台成了重要的商品銷售渠道，愈來愈多的消費者加入到網購的浪潮之中。與此同時，與電商相關的職業也獲得了更多關注，客戶服務是其中一個重要的職業類型，消費者在進行網購時，無論是售前、售中，還是售後階段，基本都需要與店鋪的客服人員進行溝通。對於網店來說，好的客服有助於提高店鋪的銷售額、提升客戶的購物體驗和對店鋪的忠誠度，以及改善店鋪的服務評價數據<sup>①</sup>。這造就了對客服崗位的龐大市場需求，也吸納了大量的就業群體。

出於降本增效的考量，從營業點的客服機器人到智能客服，多種形態的人工智能(AI)進入客服的應用場景<sup>②</sup>。電商平台和網店希望通過智能客服達

\* 本研究受國家社科基金項目(22BSH152)資助。

到降低成本、加快反應、提升效率且全天候服務客戶的目的。但採用「弱人工智能」(下詳)的智能客服在服務消費者的業務實操中存在明顯缺陷,「答非所問」、「循環重覆」、轉接人工客服困難,甚至惡意套路消費者掛斷電話以結束諮詢等問題,深受消費者詬病,嚴重影響了用戶的服務體驗<sup>③</sup>。如論者所批評:「當顧客對產品或服務感到不滿意、失望,甚至憤怒時,智能客服如果保持一貫語調,不緊不慢輸出『無溫度』的信息,與客戶達不到共情,往往導致客戶轉人工服務。」<sup>④</sup>本文基於訪談、座談以及參與式觀察所收集到的質性研究材料,探討中國電商平台和網店中智能客服與人工客服現有的協作模式與服務效果,並借用馬克思的「勞動價值論」,建立人工智能應用與資方剩餘價值獲取張力之間的分析框架,總結有益的協作經驗和未來促進技術發展的可能性。

## 一 技術應用與剩餘價值獲取的行業差異

根據馬克思的論述,勞動者所生產的價值被資本剝削,並且剝削的過程常常被遮蔽,相關的理論探討被總結為勞動價值論。資本獲取剩餘價值的方式分為兩類:通過延長工作日、使用報酬低廉的童工等獲取絕對剩餘價值,以及「以提高和發展生產力為基礎」和提高勞動強度獲取相對剩餘價值<sup>⑤</sup>。馬克思又在《資本論》第一卷中這樣介紹關於剩餘價值的兩個概念:「我把通過延長工作日而生產的剩餘價值,叫做絕對剩餘價值;相反,我把通過縮短必要勞動時間、相應地改變工作日的兩個組成部門的量的比例而生產的剩餘價值,叫做相對剩餘價值。」<sup>⑥</sup>工作日的長度是影響剩餘價值生產的重要因素,但是由於勞動者體力的極限、勞資圍繞工作日時長所進行的鬥爭以及法律對工作日時長的限制,資方會不斷通過技術和管理的改進來盡可能地獲取相對剩餘價值,「由於採用機器,不僅勞動生產率(從而勞動質量)提高了,而且在一定時間內消耗的勞動量也增加了」<sup>⑦</sup>。採用機器還有助於資方僱用體力相對較弱的婦女和兒童,通過擴大工人的來源,降低勞動力的價格,從而獲得更多的絕對剩餘價值<sup>⑧</sup>。

在現實中,勞動的持續時間延長、技術和管理改進導致勞動生產率和勞動強度的提升,綜合性地影響資方獲取的剩餘價值量。已有很多實證研究探討了製造業中自動化技術與管理技術的有機結合,如何提升勞動生產率和加強勞動強度,從而使資方獲得更多的剩餘價值<sup>⑨</sup>。剩餘價值生產的勞動有一些屬於非物質勞動。1970年代,意大利自主派(Autonomia Operaia)的馬克思主義者將「非物質勞動」(immaterial labor)納入到資本主義生產體系批判的重要位置<sup>⑩</sup>。非物質勞動一般被劃分為兩種類型,一類是涉及信息和知識等「智力或語言的」(intellectual or linguistic)勞動,一類是涉及人的情緒、人際關係的勞動<sup>⑪</sup>。

以大數據作為支撐,透過文字、圖像等媒介回應用戶需求的生成式人工智能在近些年的迅速發展,也引發了其對於人類認知勞動替代作用的很多探討。美國「商業內幕」(Business Insider)網站探討了最可能被生成式人工智能