

每当出行遇到问题  
旅客首先想到的就是拨打  
铁路12306客服热线  
为更好满足旅客需求  
近年来，铁路客服热线也在升级  
不断推出智能客服答疑等新服务



那么，如何高效使用客服热线  
在最短时间内得到想要的答复？

今天小编就为大家整理了

## 与智能客服沟通的攻略



### 在安静环境拨打客服电话

请您尽量在安静的环境下拨打客服电话，避免使用免提功能。过于嘈杂的环境会让智能客服无法准确听清您的问题。

### 言简意赅表述问题

请尽量言简意赅表述您的问题，比如：“是否需要做核酸？”“开车了还能改签吗？”（30字以内为佳）



## 提问要素不要过多

避免重复多次或说太多与业务无关的词语，比如“你好，我今天买了票，我想让你帮我查询一下。我买的票是北京到大连的，但是我身份证丢失了，我还能上车吗？”

提问要素过多，智能客服就无法精准答复哦。以上提问可换成：“身份证丢失如何乘车？”

## 让机器人帮您明确问题

如果不知如何简要表述想咨询的问题，可以先笼统地描述问题，比如“咨询车票问题”。此时，机器人会与旅客确认：

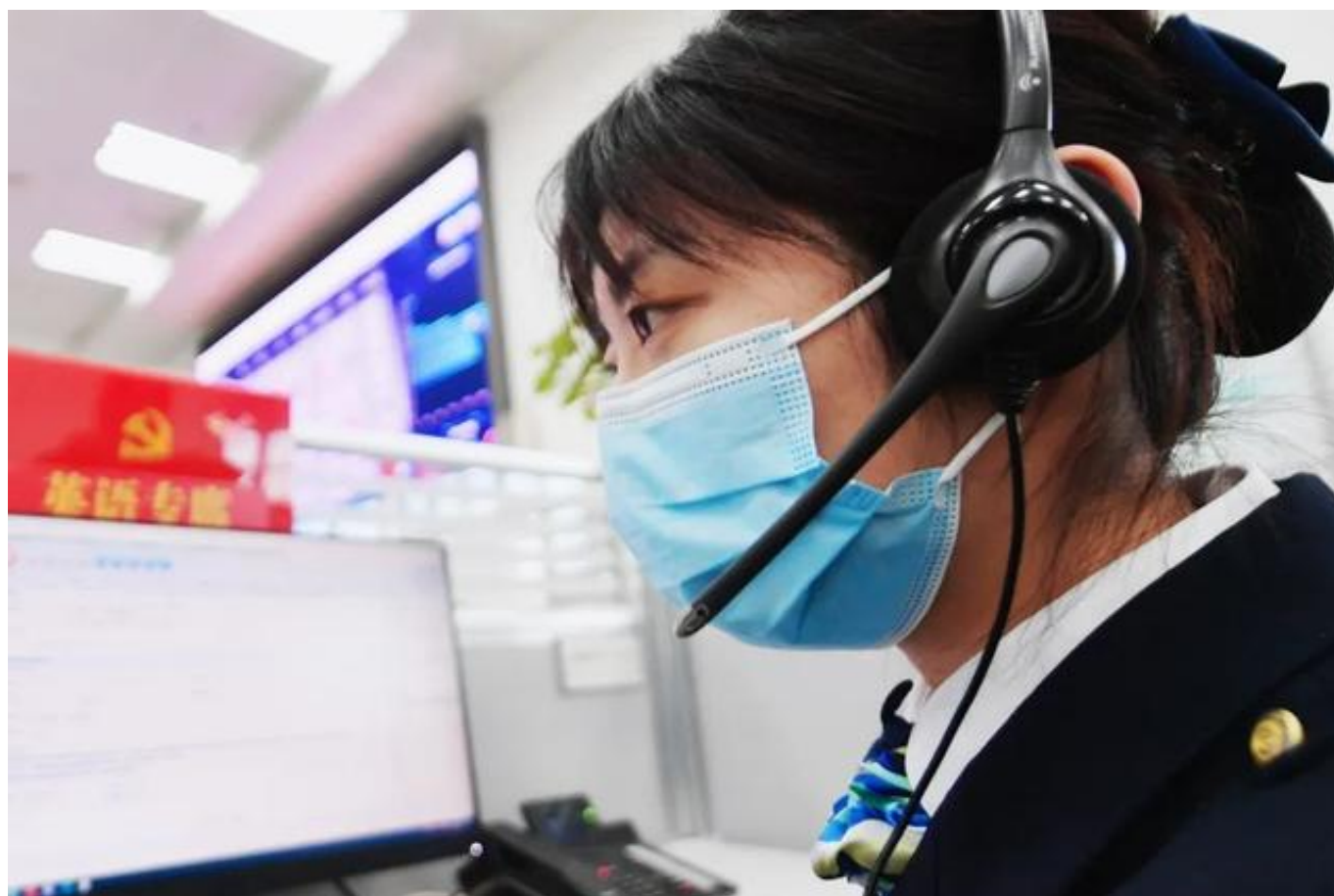
“请问您需要咨询购票、改签、退票、领取报销凭证，还是与车票有关的其他问题吗？”

旅客只需仔细聆听智能客服的回答，找出自己所需的信息后进一步提问即可。

如果依然无法找到想咨询的问题，可以说“转人工”，这样就可以直接转接人工座席服务啦。

疫情发生以来，咨询铁路疫情防控政策的旅客数量不断增加。如何更快速、更高效回答旅客提问？

以北京铁路客服中心为例，疫情期间咨询疫情防控政策的来电数量占总咨询量的50%。为更好满足旅客需求，该中心建立铁路智慧客服体系，采用集成语音合成、语音识别及自然语言理解能力等技术，推出24小时AI智能客服，为旅客提供客运咨询、查询服务。



智能客服实现了常见问题的迅速解答，让客服人员能有更多时间和精力去解答更复杂的咨询。

目前，智能客服已经覆盖北京铁路12306的95.5%客运业务，人工话务日接通能力由7000-8000个，提高至目前的1.8万个，高峰日可达3.1万个。





旅客在拨打12306客服电话时，AI系统会自动识别旅客语音中的关键信息并准确解答，也可以让旅客与AI智能互动，实现铁路基本业务和数据信息查询的精准回应。

不断提升服务理念、强化服务质量

用心打造旅客美好出行新体验

12306咨询攻略

你get到了吗？