

# 客服转人工不该成难题

转人工服务的等待时长成为消费者对客服系统评价最低的方面,说明这一问题已经严重影响客户感受,成为目前服务热线的短板。对此,有关企业必须引起重视,切实予以改进,以方便广大消费者。



□张淳艺

12月19日上午,中消协在京举办新闻发布会,通报银行、保险、电信等重点服务领域部分企业服务热线体验式调查结果。在消费者感知评价中,服务热线人工服务转接等待时长是所有被体验环节中评价最低的方面,主要体现在电话接不通、坐席忙和转接人工等待时间长。(12月19日《新民晚报》)

现在,银行、保险、电信等行业都开通了客服电话,不过想要接通人工服务并不容易。需要先耐心地听上一大段语音,好不容易转人工了有可能听到的却是对方正忙需“排

队等候”。在现实中,为转接人工听上几分钟甚至几十分钟的等待音乐都是家常便饭。

要想客服电话转人工服务,除了耐心还需要有技术。许多企业的客服电话语音系统都层层分级、项目繁多,人工服务往往在最后的分级目录中,任何一次操作失误,都将前功尽弃,只能退回来重走。此外,还有的银行为人工服务设置限制条件,持卡人必须输入自己的身份证号码或者卡号。不仅很不方便,也给消费者带来困扰。如果银行卡丢失,自己又不记得身份证号码,想打电话找客服都没门。

客服转人工成为难题,原因是多方面的。一方面,随着智能语音系统的发展,许多企业将精力用于完善客服电话的语音服务功能。人工服务选项设置靠后,也是为了引导消费者使用语音自助服务。同时,部分企业为了节省人力成本,往往只聘请少量的客服人员,人工坐席远远不能满足实际需求。此外,一些企业将客服热线当做了免费广告,客户在拨通电话后,必须收听事先录

制好的广告,才能选择下一步操作。

自助服务固然是大势所趋,但人工服务同样不可或缺。毕竟,语音服务分类再细,都无法满足消费者的多样化需求。尤其对于老年人来说,听不懂语音提示的各种专业术语,而更习惯于和客服人员直接交流沟通。中国银行业协会发布的《中国银行业客户服务中心服务规范》明确规定:“电话语音菜单应层级简单、描述清晰,便于客户理解和选择,人工服务选项便于寻找”。“便于寻找”,应是所有客服电话人工服务的基本要求。

有调查显示,人们在打电话时,可以承受的等待时间极限是30秒。转接人工服务时频繁的跳转和漫长的等待,很容易导致客户失去耐心,留下不愉快的印象,进而对企业“用脚投票”。转人工服务的等待时长成为消费者对客服系统评价最低的方面,说明这一问题已经严重影响客户感受,成为目前服务热线的短板。对此,有关企业必须引起重视,切实予以改进,以方便广大消费者。

## 千万人排队退押金,监管别袖手旁观



□何勇

12月17日,ofo小黄车在其官微发布消息称,提交线上申请退押金的用户,后台系统会根据申请提交的顺序进行相关信息审核与收集,核实完毕后用户将进入退押金序列,ofo将按顺序退款;如有用户到公司现场进行登记,会将收集到的信息按时间先后顺序并入线上退押金序列中;如有线下登记的用户此前已经发起退款申请,则按此前的队列时间信息为准。(12月19日《扬子晚报》)

根据最新数据显示,在线排队退押金的ofo用户已经超过了上千万人,这是很多人这辈子排过的最长队伍。按照最低每个用户99元的押金标准计算,ofo需要退还给用户的押金高达10个亿,以目前ofo的现金流来说,这

无疑是天大的考验。面对ofo千万用户排队退押金的盛况,监管部门不应袖手旁观,须尽快介入,予以规范。

实际上,共享单车平台押金难退问题,人们并不陌生。特别是某些共享单车平台已走向破产、倒闭,用户押金打了水漂。应该看到,用户放在共享单车平台的押金,虽然在性质上属于用户私人财产,但根据法律的规定,用户押金在破产清算程序中属于普通破产债权。按照企业破产清偿顺序,企业只有清偿了所欠工资和劳动保险费用以及所欠税款后,还有剩余资产才能用来清偿用户的押金,而破产企业往往拿不出这笔钱。

保障用户的押金安全,保障用户的合法权益,不能等到共享经济平台面临破产时,监管部门才予以重视。防范共享经济押金难退,避免用户押金打水漂,监管部门有必要以法律形式推动共享经济免押金模式,应鼓励共享经济平台向信用等级高的用户免收押金。另一方面,监管部门须尽快建立第三方独立账户代管共享经济平台押金机制,不能再只停留在口头上。

## 巷议

### 电话标记 岂能“任性乱标”

“来电显示”是一种基础的电信服务,智能手机还会显示特殊的“标注”,比如有的号码就被标注了广告、骚扰,在一定程度上方便了用户的选择接听。然而,贵州的江小姐最近遭遇一件奇怪的事情,公安机关的咨询电话在她的手机上竟然显示标注是诈骗电话。(12月19日中新网)

“电话标记”整体而言是利大于弊,但一些问题也不容忽视。比如,一些公共服务号码被人标记为广告、骚扰甚至是诈骗电话,多地公安热线被标为“骚扰”“诈骗”,显然造成了不良影响。对此应当予以重视。不管恶意标记电话号码是谁所为,这无疑损害了手机用户以及有关机构的合法权益,已涉嫌侵权。监管部门有必要对电话号码标记软件进行规范化管理,以及全面整治,看看任性标记背后到底藏着哪些问题。  
冯海宁

■观察家

## 地铁延误致上班迟到,公告也是证明

□房清江

12月17日和18日,京港地铁4号线连续两天发生延误状况。有乘客反映因地铁延误导致上班迟到,是否可以领取一份“延误证明”来交给单位。记者从地铁方面获悉,当列车出现15分钟晚点的情况,可以去车站领取或者从地铁网站、微博、微信等多个线上渠道获得延误证明。(12月19日《北京青年报》)

地铁因拥堵、故障等原因产生延误,影响的不仅是出行便利,还有乘客的工作生活,甚至切身利益。比如,很可能导致乘客上班迟到,如果考勤与工资、奖金挂钩,则直接关系到乘客收入。因班次延误而导致迟到,乘客渴望通过证明来免责,这是一种普遍的诉求,地铁运营方面应当重视,并提供便利。就此而言,延误公告证明制度应当成为一种标配,在所有城市地铁运营中建立起来。

当然,是不是每个因地铁延误而迟到的乘客都由地铁方面出具一份“证明”,还值得商榷。从形式来讲,如果地铁发布了延误公告,按说就可以证明延误属实。乘客乘坐延误时段班次,便在逻辑上构成了上班迟到的因果关系。换言之,公告可以构成实质上的格式证明,让所有用人关系方面引证备查,再单独开具证明其实也是画蛇添足。更何况,地铁方面也只能证明延误的事实,无法准确证明乘客在延误时段乘坐了地铁。

为了防止地铁延误给乘客带来不必要负担,掉入用“证明来证明证明”的怪圈,也有必要从立法方面让地铁的延误公告具有通用证明的作用。比如,通过城市地铁管理运营相关法规加以明确,明确用人单位应当对延误带来乘客的迟到予以免责,不要求乘客再开具证明,并使之成为一种惯例,以确保乘客的切身利益。这也是一种公共服务,不容忽视。

### 生产日期“易除抹”不是个小问题

江苏省消保委日前发布预包装食品生产日期“易除抹、易脱落”问题体验调查报告。调查显示,粮油、饮料、零食、酱调等领域都发现生产日期“易除抹、易脱落”问题。存在生产日期“易除抹”问题的占样本总量的83.6%,主要存在于塑料包装食品上。(12月19日《燕赵都市报》)

近日,一家老字号陷入“过期蜂蜜”的舆论漩涡。而如今报告又称,超八成预包装食品的生产日期“易除抹”,这是小问题吗?显然不是。食品生产日期“易除抹”,给惯于篡改生产日期、售卖过期食品的不法商家提供了良机。这关系到消费者的舌尖安全与身体健康,关系到市场秩序。《预包装食品标签通则》早就规定,预包装食品的生产日期应“清晰、醒目、持久”。现在是到了应该重视此问题的时候了。  
李秀荣



本报地址  
青岛市南京路110号

邮编  
266071

传真(0532)  
80889000

半岛一号通  
96663

报纸广告(0532)  
80889888

半岛互动平台



“半岛+”客户端



半岛都市报官方微信  
bandaobao



半岛都市报官方微博  
weibo.com/bdnews



半岛V视小程序



老街角



半岛小螺号配送  
xiaoluohaopeisong