

## 智能客服为啥不够智能

想在某快递平台查询物流进展的吴女士最近遇到了烦心事,“在线客服是机器人,回答内容总一样,人工客服热线永远打不通,我的快递3天前就没进展了,不知道是不是丢了。”她上网一查,发现“吐槽”该商家快递客服“失联”的内容比比皆是。客服的目的是帮助客户解决问题,提高客户满意度以增加产品回购率。然而现实中,沟通不畅,联系不上客服的情况时有发生,本应处理消费者问题的客服反倒被消费者频频“吐槽”。

“沟通成本太高了”

“尊敬的客户您好,当前人工坐席繁忙,您可通过自助语音或关注某某微信公众号等自助渠道办理相关业务……”对于有过联系客服经历的人来说,这句话一定不陌生。

上个月,来自湖北的彭女士向某商家客服投诉其商品质量问题,然而数十次拨打客服电话后,却被语音智能客服告知人工坐席繁忙,建议其在商品官网上登记信息和投诉问题。彭女士虽然着急更换,但也不得不登记。直到过了3天,才有人联系彭女士处理相关事宜。

如今,许多商家都设置了语音智能客服或文字智能客服,针对不同优先级的问题提供不同的服务。可对于很多人来说,智能客服往往有很大的局限。“它们都是根据你的字符或者你选择的数字提供固定答案,无法针对个性化需求及时提供服务。在这种情况下,我宁愿选择人工服务,可人工服务又很难联系上。”彭女士说。

这并非是她一人遇到的问题。“拨打语音智能客服时,你只能按照顺序听完每一句引导,可那样容易忘记,有时选错了还得返回上一层重新听一遍,没办法跳过。”61岁的王女士在几次联系客服后,选择向智能客服“投降”,“人工就更别提了,有时转接到人工客服,智能语音告诉我人工客服忙,电话一下就断了,又得重新开始打。”

然而,打通电话并不意味着就能立马解决问题。有时,消费者还需要排队,时间长短不等。来自北京的李先生说,一次因为机票改签,他在电话接通的情况下等了15分钟才等来人工客服为他处理。而在客服处理的过程中,也时不时需要等待,等待时间不定。“沟通成本太高了。”李先生说。

“一线客服权限比较低”

智能客服往往能力有限,人工客服又常常无法接通,这是客服被消费者诟病的两大主要原因。然而在相关从业人员看来,“人工坐席忙”真的是客观情况而非主观故意。

国内某大型航空公司客服相关人员唐先生对本报记者说,“就拿民航运输行业来讲,航班延误、取消一般都集中在同一个时间,会影响到很多旅客,这种时候往往会造成进线拥堵,人工坐席繁忙。”

针对消费者与客服沟通时间长、成本高的情况,唐先生告诉记者:“一方面,因为一线客服权限比较低,碰到很多问题都需要向上层逐级反馈,然后根据上级指示再回复消费者,所以中间会耗费很多的沟通时间。另一方面,企业内部业务部门与客服部门没有建立很好的信息沟通机制,经常会碰到消费者问客服相关活动和相关业务的问题,但客服并不了解该业务的状况。”

“智能语音客服主要是为了分流,航司的客服是分业务板块的,有国内客票、国际客票和常客业务、贵宾业务,不可能所有人了解所有业务。所以前期需要用智能语音来进行分流,把需求和服务提供方匹配上。”唐先生说。

“人工客服还不能全撤”

目前,大部分公司的客服系统主要采用智能客服与人工客服相结合的形式。智能客服的服务能力约等于无限,能够帮助企业节省成本,提高工作效率。可是,由于目前在智能化和咨询内容方面还存在局限,不仅没能帮助消费者解决问题,反而让其徒增烦恼。还有一些公司为了节省人力成本,完全撤掉了人工客服。

对此,有业内人士认为:“目前的智能客服还不够智能,完全撤掉人工客服的做法并不可取。”本来能通过正常客诉途径“大事化小,小事化了”的事情,反而因为不智能的客服导致“小事化大”,最终走上司法途径,浪费司法资源。

不过,智能客服也在进一步优化与更新。目前的市场中,已经有基于html5(超文本标记语言)、人工智能等技术而开发的智能客服产品,比如网易七鱼、美洽等智能客服产品。以网易七鱼为例,它主要帮助大量中小企业解决传统客服人力成本居高不下的问题,能够精准回答包括物流、型号、价格等在内的诸多问题。除了在有限场景下解决典型问题之外,网易七鱼还对原有的智能云业务功能进行全新升级,如机器人、呼叫中心、工单系统,同时新增营销板块。在新增的营销板块中,企业可通过访客轨迹、访客名片等功能,来获取用户此前的消费记录及习惯,通过多维度的用户画像贯穿整个路径,提高消费者的转化与复购率。这标志着智能客服仍有巨大空间,未来还能朝着更前端的场景发展。(来源:新华网)

## 1月份至4月份全国累计新增减税5245亿元——

# 减税降费：一揽子统筹 一竿子到底

我国今年实施的减税降费政策,将减轻企业税收和社保缴费负担近2万亿元,这次减税降费措施力度大、覆盖面广,直击当前市场主体的难点和痛点,是激发市场活力、释放发展潜能的重举措。一系列减税降费政策,特别是深化增值税改革,对处于转型升级和创新关键期的制造业来说,宛如一场“及时雨”。虽然短期内会减少一部分财政收入,但从长期发展来看,能带来就业增长及税源扩大。

今年我国实施更大规模的减税降费,目前降低增值税税率、下调社保费率、小微企业普惠性税收减免等主要措施均已出台实施,政策红利持续释放。

国家税务总局最新统计显示,1月份至4月份全国累计新增减税5245亿元,在减轻企业负担的同时,增添了企业发展动能,助力经济平稳运行和高质量发展。

### 制造业受益多

我国今年实施的减税降费政策,将减轻企业税收和社保缴费负担近2万亿元。“这次减税降费措施力度大、覆盖面广,直击当前市场主体的难点和痛点,是激发市场活力、释放发展潜能的重举措。”中国社科院财经战略研究院研究员张斌表示。

深化增值税改革是今年更大规模减税降费的主菜,自4月1日起实施,首月实现净减税1113亿元。

分行业来看,制造业减税效果最为明显,实现净减税476亿元,占总减税金额的比例超过四成,居所有行业首位;批发零售业实现净减税416亿元;建筑业、房地产业、交通运输业分别实现净减税32亿元、12亿元、7亿元。

一系列减税降费政策,特别是

深化增值税改革,对处于转型升级和创新关键期的制造业来说,宛如一场“及时雨”。“减税降费给制造业企业送来了‘真金白银’,单就增值税税率从16%降为13%,我们每年大概能减少增值税4000万元,大大减轻了企业资金压力,增添了发展新动能。”厦门乾照光电股份有限公司董事长金章育说。

“2018年增值税税率下调之后,我们就实现了230万元的税款减免。今年税率再次下调,预计还能再减750万元,大大增强了我们发展的信心,节约下来的资金将全部投入研发产业链延伸项目。”杭州中亚机械有限公司财务总监徐强对减税效应感受深刻。

中国人民大学教授吕冰洋表示,制造业是国民经济的基础产业,减税不仅可以减轻制造业企业负担,改善企业预期和经营效益,还将通过价格机制由产业链条层层传递,让更多的行业受益。

此外,1月份至4月份小微企业普惠性政策新增减税623亿元,显示出普惠效果好、减税幅度大等特点。“小微企业是发展的生力军、就业的主渠道,创新的重要源泉,一系列减税政策助力小微企业轻装上阵,对于稳就业意义重大。”北京国家会计学院财税与应用研究所所长李旭红说。

### 政策红利显现

“今年国家推行减税降费以来,我们体会最深的就是,税收负担轻了,办税渠道多了,办税资料少了,办税时间短了。”广粤能源控股(深圳)有限公司财务负责人王迪说。

税务部门从构建“一揽子统筹、一竿子到底”的统一指挥体系,到层层各级明确减税降费工作路

线图、时间表、责任人,通过持续优化纳税服务,确保纳税人和缴费人及时、便利、充分享受政策红利。

国家税务总局有关负责人介绍,全国第28个税收宣传月自4月1日全面拉开帷幕到5月20日结束,因其伴随着减税降费“大餐”和持续50天“加长版”等特性受到社会各界广泛关注。针对纳税人、缴费人对充分享受减税降费政策的需求,全国税务机关共开展了4轮超过3万场次政策解读培训,集中辅导了6800多万户次企业。

在今年的减税降费政策中,降低社保缴费广受关注。从5月1日起,下调城镇职工基本养老保险单位缴费比例,各地可降至16%,继续执行阶段性降低失业和工伤保险费率政策,预计2019年全年可减轻社保缴费负担3000多亿元。

国家税务总局社会保险费一级组长郑文敏表示,各地降低城镇职工基本养老保险单位缴费比例等政策如期落地,税务机关落实降低社保费率工作稳步推进,政策红利正逐步释放。

各级税务机关在部门协作、宣传培训、服务提质等方面扎实做好工作。比如,山东莱州市税务局与该市人力资源社会保障局沟通协商,联合办公,共同推出了“登记资料上传、入保缴费网上办”便民举措;江西新余市税务局积极推广电子税务局申报社保费,切实减轻缴费人负担。

### 政府过紧日子

在实施更大规模减税降费过程中,各地积极结合实际制定措施,落实中央决策部署。比如,浙江省人民政府办公厅发布《浙江省企业减负降本政策(2019年第一批)》,出台的20条措施今年可

为全省企业减负1303亿元;浙江省工商联与国家税务总局浙江省税务局签署协议,推出落实减税降费政策、优化民营企业税收营商环境的一揽子举措。

河北省结合本省情况,制定全面落实减税降费部署专项计划,明确了七方面重点任务和6项推进措施,制定了任务书、路线图、时间表。1月份至4月份,全省累计新增减税160亿元。

面对实施更大规模减税降费带来的财政减收,各级政府必须带头过紧日子。“地方政府要采取有力措施落实政府过紧日子的要求,通过优化财政支出结构,严格控制行政开支,把节省下来的资金用于支持重点建设和民生改善,确保减税降费政策措施落地生根。”张斌说。

2019年中央对地方转移支付安排75399亿元,增长9%,是近年增幅最高年份之一,增量为历年最大。同时,各地努力开源节流,加强和规范部门预算管理,促进减税降费政策落实。

比如,河北省石家庄市委、市政府近日出台通知要求,牢固树立过紧日子的思想,从严从紧编制部门预算,从严控制“三公”经费,并明确了多渠道筹集资金弥补减收,努力盘活存量资金资产、全面实施预算绩效管理等措施。

专家表示,减税降费虽然短期内会减少一部分财政收入,但从长期发展来看,能带来就业增长及税源扩大。

“减税降费政策利当前更利长远。从短期看,能减轻企业负担,增强企业发展后劲;从长远看,有利于优化经济结构,拉动投资和消费,推动中国经济高质量发展。”西南财经大学教授汤继强说。(来源:新华网)

## 保持健康未必“日行万步”

人们常听到“每天走1万步”的健康建议,但“1万步”这一具体数字缺乏科学依据。一项最新研究显示,对于老年女性而言,适量步行的确有助于降低死亡风险,而每天约7500步有望取得最佳效果。

美国布里格姆妇科医院等机构研究人员在新一期《美国医学会杂志内科学卷》上发表报告说,他们对超过1.6万名平均年龄72岁的女性

进行了为期4.3年的调查研究。调查期间共有504人死亡,其中走路最少(平均每天约2700步)的一组死亡率最高。

研究显示,每天走路步数多的组,死亡人数比例有明显下降。其中步行约7500步的人死亡风险比步行约2700步的人低大约58%;不过,当日行步数超过7500步之后,死亡风险就没有进一步降低了。

研究人员说,在尽可能排除

了心脏病、糖尿病等健康方面的干扰因素后,研究结果显示,适量步行与降低死亡风险之间的确存在相关性。此外,在步数相同的情况下,步行速度与死亡风险没有关联。

研究人员认为,这一研究结果告诉人们,不要被所谓“1万步”的“硬指标”吓住,实际上,只要“迈开腿”,就对健康有显著益处。(来源:新华网)

## 遗失声明

●杨丽丽遗失临海市市场监督管理局2013年4月22日核发的营业执照正、副本,统一社会信用代码:92331082MA2G4XJB8R,声明作废。

“讲文明 树新风”公益广告

# 文明乘车 安全随行

文明乘车,小心驾驶,保护乘客与您的出行安全

