

一周热点

“很抱歉给您带来不好的用户体验,您的问题我已经记录下来,会尽快向上级反馈。”咨询迅雷下载软件的售后使用问题时,“90后”小伙王斯得到了客服这样“礼貌又认真”的答复。然而,十几个工作日过去了,所谓的反馈却不了了之。

不少消费者反映,本应是职业规范的“礼貌”客服,在部分企业却成为互联网消费维权路上的一道“关卡”。“新华视点”记者近日走访调查多家互联网企业和客服外包公司,揭秘“礼貌”话术背后的互联网客服“忽悠”乱象。



用礼貌温柔的话术推三阻四……
业内人士揭秘互联网客服乱象

按了9个“1”也没能接通客服

“很抱歉现在坐席全忙,继续等待请按1,结束请挂机。”杨欣按了9个“1”,也没能接通小电共享充电宝的客服。2019年2月26日,他拿着小电充电宝来回找了3个商家推荐的归还点,都没有可归还的充电空位。尽管电量早已耗尽,但小电充电宝仍在按照每小时2元钱计费。等到终于可以归还时,租借费用已累计到20元。

接下来的半个多月里,杨欣给客服打了20多个电话,最长等待近10分钟,却依旧只听到那句“很抱歉现在坐席全忙,继续等待请按1,结束请挂机”。“用语‘礼貌又诚恳’,但连人都找不到!”杨欣说,“这样的客服,到底是服务顾客,还是忽悠?”

记者注意到,在互联网消费维权路上,遭遇客服“礼貌”话术的不止杨欣一个。中消协近日公布的消费者投诉数据显示,2018年,售后服务问题位居全国消协组织受理投诉的第一位,互联网服务更在服务大类投诉中排名第三。

在消费投诉平台黑猫投诉上,对“客服”的投诉多达8.2万余。消费者纷纷表示,“磨叽半天只会说‘抱歉’”“就

会打太极反复说尽快处理”“用温柔的态度推三阻四”……值得一提的是,这些投诉集中于互联网消费:投诉排名前十的商家投诉量都在500次以上,且均为互联网企业。

在另一个消费投诉平台“聚投诉”上,则出现多起关于客服的集体投诉。如,互联网商旅服务平台乐游商旅拖延退款,客服以“非常抱歉,系统正在处理,15个工作日内会退款给您的,请耐心等待”为由推诿,有457个跟帖投诉。

业内揭秘:“礼貌”话术实际不少是忽悠

为揭开互联网客服礼貌话术背后的乱象,记者暗访多家互联网企业和客服外包公司。

——号称“24小时客服”,实际是12个值班客服应付百万订单量。3月12日,记者终于以消费者身份拨通小电共享充电宝的客服。“我们接通率确实比较低,一天订单量上百万、电话四五千通,但只有12个值班客服。”小电共享充电宝相关负责人承认,公司已进驻320多个城市、拥有8000多万用户,客服等保障远跟不上快速扩张的市场,并以“正在招聘”为由解释。然而记者注意到,目前其热招的91个职位中多为市场推广,没有客

服。

——介绍“质量您放心”,实际客服根本没见实物。“95后”女孩安某是一名从业3年多的资深售前客服,在位于安徽宿州的两家客服外包公司里带过天猫、淘宝、京东、蘑菇街、拼多多等各大网购平台上的100多个店铺。

“说是售前咨询,介绍时说‘质量您放心’,但其实我们一个人同时是几个店铺的客服,根本没见过商品,也不知道质量怎么样。老板说,我们把商品忽悠出去就行了。”她举例说,有店铺打着海淘旗号卖国内工厂次品,每当淘货不及时,就教客服用话术应付催发货的顾客,“跟他要身份证号码,说需要申报关税,请耐心等待”。

——表示“重视您的反馈”,实际商家的态度是“不用理会”。“公司确实存在一些技术上的差错和霸王条款,公司不会解决,我们也不能承认,只能用话术应付客户。”在一家国有银行信用卡中心担任客服的小陈说。

在一家有100多名员工的售后客服外包公司工作的周某,负责7家天猫店铺。“每天接到很多投诉,一些商家告诉我们‘不用理’,我们回复客户‘您的问题我们会尽快处理,请耐心等待’。如果顾客继续投诉,还是同样的回复,只是更诚恳些!”周某说。

忽悠式“礼貌”话术有的属于管理不规范,有的属于商业失信

“不同商家考核客服的绩效指标不同,有的看顾客满意度,有的看处理速度,还有的会根据‘3·15’等敏感时段改变考核导向。”一家拥有4000多个客服的大型客服外包公司负责人说。安徽省消保委法律与公共事务部主任张路明表示,在不见面的互联网交易中,客服是许多消费者寻求帮助的第一选择,甚至是联系商家的唯一渠道。完善的客服管理机制,对于互联网企业维系客户、良性发展来说必不可少。不重视投入,敷衍了事的忽悠,最终将伤害到企业自身利益。

张路明表示,客服的忽悠式“礼貌”话术,有的属于企业管理不规范,有的则属于商业失信。市场监管部门除提醒规劝相关企业外,还应依法处理严重侵害消费者权益的案列。

北京大成(合肥)律师事务所律师秦春表示,目前,客服外包公司存在良莠不齐的情况。在重点发展客服产业的城市,监管部门应对客服外包公司加强规范管理。

此外,各地消协组织也提醒广大消费者,遇到售后问题积极维权,及时向相关行政管理部门和消费者组织投诉。

·据新华社·



公积金账户转移如何办理?

网民范××咨询:我原来在黄山市的公积金账户先已封存,现已经在深圳交公积金好几年了,想咨询一下准备把原黄山的公积金账户转到深圳的公积金账户里,需要哪些材料?哪些步骤?大概需要多少时间?

市公积金中心回复:根据《住房和城乡建设部财政部 人民银行 公安部

关于开展治理违规提取住房公积金工作的通知》(建金[2018]46号)文件,明确规定了缴存职工与单位解除或终止劳动关系的,先办理个人账户封存。账户封存期间,异地新开立住房公积金账户并稳定缴存半年以上的,办理转移接续手续。所需材料及相关步骤请咨询转入地即深圳公积金中心。

小吃车能否办理营业执照?

网民吕××咨询:我想买个四轮电动小吃车在屯溪郊区摆摊,不知道可不可以申请到营业执照?这种四轮电动小吃车允许使用吗?

屯溪区市场监督管理局答复:依据《黄山市市场主体住所(经营场所)登记规定》《食品安全法》的相关规定,小吃车这种流动摊点没有固定经营场所的从

事餐饮的经营行为,不能申请办理营业执照,更无法取得《食品流通经营许可证》。咨询电话:2587039。依据《安徽省食品摊贩备案管理办法(试行)》的相关规定,在县级以上人民政府确定的允许食品摊贩摆设摊点的经营区域(经营地点、摊位),可申请办理《食品摊贩信息公示卡》。咨询电话:2596291。

2019年小学招生有何要求?

网民王××咨询:我是休宁县流口镇村民,在屯溪区经营一家小吃店,孩子即将上小学。想知道屯溪区公办小学2019年招生有何要求?

屯溪区教育局答复:适龄儿童父母在我区经商,能按要求提供相应证件,入小学可在我区公办学校申请就读。但随着近几年外来务工人员子女增多,我区学校学位越来越紧张,若班额过大,外来务工人员子女需就近调剂至

周边生源相对宽松学校就读。具体就读学校要视当年学区内学校招生情况依次安排,外来务工人员子女办理报名时,需提供以下材料:(1)父母双方在屯满一年居住证(黄山市户籍无需提供);(2)父母在屯溪地区依法缴纳基本养老保险单据或完税证明;(3)父母在屯务工合同或工商营业执照;(4)父母在屯购房证明或租赁合同;(5)父母及适龄儿童户口簿、适龄儿童出生医学证明。

网络随笔

电商扶贫呼唤优秀人才

目前,我市农村电商精准扶贫取得一定成绩,但仍需进一步改善条件,培养优秀人才,力争结

出更多硕果。

有关人士认为,我市发展农村电商短板较多、农产品上行困

难较多,一个关键的因素就是缺乏人才,特别是缺乏运营和产品开发、美工方面的电商人才,守着好的产品却销不出去,线上品牌推广和营销仍有很大提升空间。近年来,我市在推进农村电商全覆盖中培训了大量电商人才,人次,但培训有待进一步深化,不仅是普及电商知识,知道什么是电商,怎么在网上购物和在网上开网店等,还要了解怎样将产品通过网络卖出去。目前,农村大部分年轻人都外出务工,留守的都是老人、妇女和儿童,普遍对互联网、电商应用不熟悉,实际操作水平较低,网络消费习惯还没形成。同时,对建档立卡贫困户培训的针对性有待加强。另一个因素是区县间发展不平衡,主要是现有从业人

专业知识较为缺乏,没有相对系统的电商知识储备、实践和管理经验;个别区县电商运营中心团队水平尚需进一步提升,服务职能发挥作用不明显,有想法没办法,模式还较单一。

他们建言,采取教育培训、资源投入、市场对接、政策支持、提供服务等方式方法,帮助贫困户开办网店;通过与当地电商龙头企业、网络经纪人、能人大户、专业协会开展贫困户“一对一”对接,帮助贫困户提高网店运营效益;对暂不具备开办网店条件的贫困村,鼓励乡镇干部、大学生村官、未就业大学生和贫困村在校大学生及致富带头人,在乡镇电商服务站、县电商服务中心开设网店,代销农特产品。

·黎小强·

