

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

新华社 董雪 汪海月 屈彦

“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。

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来回回找了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8.2万条。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10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位值班客服。”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”,实际客服根本没见过实物。“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例。

北京大成(合肥)律师事务所合伙人秦春表示,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。

国家市场监督管理总局: 对校服、跑道等 儿童和学生用品 开展专项整治

新华社 赵文君

国家市场监督管理总局25日发布2019年儿童和学生用品安全守护行动方案,将重点聚焦儿童玩具、学生文具、校服、校园跑道原材料等产品,持续开展监督检查和专项整治,夯实儿童和学生用品质量安全保障线,让青少年儿童穿得称心、用得舒心、玩得开心。

在儿童玩具方面,重点检查塑胶玩具、金属玩具、弹射玩具、娃娃玩具、电玩具、童车等6类列入CCC认证目录的产品,是否存在未经认证擅自出厂、销售,以及伪造、冒用、买卖CCC证书等违法行为。重点检测增塑剂、可迁移元素超标等化学性危害,以及小零件、危险锐利尖端、绳索等物理性伤害。重点查处牙签弩、口袋弹弓、金属飞镖、电击玩具等危险玩具,不符合强制性标准要求的产品,“三无”产品及假冒伪劣产品。

在学生文具方面,重点检查记号笔、中性和油性圆珠笔及替芯等书写类文具,水彩笔、彩泥、蜡笔、油画棒、指画颜料等美术类文具,固体胶、液体胶、学生白胶等胶粘类文具,橡皮擦、涂改液等修正类文具,以及课业簿册等。重点检测苯系物、可迁移元素、游离甲醛超标等化学性危害。重点查处不符合强制性标准要求的产品、“三无”产品、假冒伪劣产品。

在校服产品方面,联合教育部门加强对中小校服产品的质量监督检查,重点检测甲醛、PH值、可分解致癌芳香胺等安全性能指标。继续组织开展学生校服质量监测行动。推动采购单位将招标采购产品的标准技术条件和质量要求纳入合同文本,督促采购单位加强质量验收把关。

在校园跑道原材料方面,重点抽查用于建设校园跑道的塑胶颗粒、胶水等原材料,检测其安全性能指标。

关注响水化工厂爆炸事故

十所受损学校复课



3月25日,响水县陈家港王商小学学生在课间休息。
当日,江苏省盐城市响水县天嘉宜公司“3·21”特大爆炸事故中受损的10所学校全部复课。

新华社 季春鹏 摄

生态环境部: 污染水体处置方案初步确定

新华社 高敬

生态环境部最新发布消息,响水“3·21”特别重大爆炸事故发生后,由生态环境部派出的工作组继续在当地指导环境应急处置工作。目前各项工作有序推进,污染水体应急处置方案初步确定。

据悉,生态环境部调集环境监测及水、固废、土壤处理等方面30名专家,全力支持当地科学妥善处置事故。23日,生态环境部有关负责人、3名专家及监测人员进入爆炸核心区,查看爆炸区地面坑塘废水及固废等相关情况,并采集水样进行分析。

工作组协助地方进一步优化事故区域大气和水体的环境监测方案,对河道内污染水体、核心区残余化学品、污水及固体废物等情况进行摸排,提出了污染治理工作初步方案。工作组要求当地全面调度周边区域应急池、储罐、运输罐车等资源,做好污水处置设施、园区污水厂技术对接工作,确保设施尽快投入运行。制定应对降雨预案,提前做好人员调配和物资准备工作。

陈家港化工园区内新民河、新丰河、新农河3条入灌河河渠已经全部通过筑坝拦截的方式封堵完毕,同时组织人员对坝体进行加固、巡查和实时监控,确保污染水体不入灌河。同时,为确保三个人灌河封堵口的安全,按工作组的要求,地方将在所有堵口各安装一个视频监控摄像头,各建一个值守帐篷,每小时巡查一次,各安排一台挖掘机,4小时监测一次水质。