

智能客服不智能,人工客服别缺位

本报评论员 庞 猛

晚报观察

消费者权益保护部门日前发布报告显示,71.2%的消费者称遇到机器人“答非所问”、不智能的问题;23.6%的消费者表示无法找到人工客服或遇到人工客服“踢皮球”现象。
(据10月9日《沧州晚报》4版)

在日常消费中,我们总会遇到一些问题,需要与企业进行沟通。然而,在这一沟通过程中,我们经常也会遇到难题:面对与你

对话的是个机器人,你说一,它说二;想找个人工客服,回复你的却是“人工客服正忙”。一番操作之后,很多人不由得感叹:想解决问题咋就这么难?

如果就此问题询问企业,得到的答复无外乎:科技发达了,使用智能客服能够提高效率;人工越来越贵,使用智能客服可以节约成本;您放心,我们的服务一定会越来越完善。

理由一大堆,结果却只有一个:消费者权益没有得到应有的维护。

客服越来越智能化,但消费者遇到问题却越来越难得到解决。用一套“鸡同鸭讲”的客服系统来应付用户,企业实际上是当

上了甩手掌柜,将企业的责任丢得一干二净。

一方面,这是企业的短视行为造成的。使用智能客服,确实可以降低成本,提高效率,使一些消费者因为维权困难放弃维权。

但消费者会用手中的钞票来“说话”。当消费者在某一企业遭到冷遇的时候,下一次肯定会选择别家企业的产品,而不是再去“用热脸贴别人的冷屁股”。长此以往,企业的信誉就会受到影响,最终企业会为自己的短视行为付出代价。

另一方面,监管乏力也助长了这种风气。当消费者权益受到损害时,需要企业去规范自己内

部的行为,但更需要外部监管力量的介入。比如,当智能客服“不智能”糊弄消费者时,有关部门不应坐视不管,要拿出方案来,促进企业改进服务。再比如,消费者遭遇客服沟通不畅难以维权时,消协组织、执法部门、司法机关应该及时介入,制止、纠正企业的违法行为,并加大惩处力度。

说一千道一万,客服一端连着消费者,一端连着企业,不应该也不能任由“客服添堵”现象存在。只有多方合力,才能更好地维护好消费者权益,从而形成了一个良好的市场环境。



街谈巷议

服务行业不能漫天要价

向 霞

日前,郑州一女子遭遇“天价按摩”,1小时按摩费用竟高达19.8万元。该按摩店工作人员表示,从工作开始就没见过价目表,而店长也始终未出面解释。和“天价理发”一样,“天价按摩”为顾客提供的是“非实物”的服务模式,这种服务模式决定了它有很大的自主定价空间。正因为如此,一些无良的理发师和

按摩店店主巧立名目,肆无忌惮地向顾客收取高价费用,让消费者有苦难言。

目前,我国对服务行业的价格监管仍是“空白”。服务行业从业人员乱发乱售“预付卡”、多收费、乱收费的现象频频出现。对此,有关部门不能“睁一只眼,闭一只眼”,应及早介入调查,莫让不法乱象损害消费者合法权益。

挣黑心钱要严查

谢晓刚

近日,淘宝、京东和拼多多平台上多家店铺售卖名为“‘应付检查’假消防喷淋头”的物品,被应急管理部门点名批评。

“应付检查”的字样被当作噱头,成了卖点,公然售假已经嚣张到如此地步。

人命关天,生命至上,消防物品关系到人民群众的生命财产安全。消防器材公然售假,是视人民生命为草芥。

面对公然网售“应付检查”

假消防物品”现象,不能仅停留于点名批评。对挣黑心钱的生产商、销售商、电商平台,要进行严查、惩治。

只有对敢于以身试法者施以重典,给胆敢冒天下之大不韪者以重锤,才能真正将“守护人民的生命安全”的消防理念落实落地。而这,既是推进更高水平平安建设的内在要求,也是对“最美逆行者”的最好的致敬和礼赞。

画中话

“糊涂钱”应变为“明白钱”



大量商业广告涌入生活小区,给居民造成了不少困扰。更让业主们困扰的是,小区广告的收益应该归谁所有。

按《民法典》相关规定,小区广告产生的收入应归全体业主所有,由全体业主决定其使用,物业公司无权处置,更不能用于补偿物业公司的经

营费用。广告收入多少,用在哪里,业主有知情权和监督权。

业主才是小区的主人,小区公共区域的广告收益,不能是笔“糊涂账”,而应是笔“明白钱”。

据新华网

回音壁

网红:“想进去!” 民警:“安排!”

近日,浙江丽水网红王某酒后开直播叫器,希望“进去两三个月”。王某当众拨打110报警电话,扬言要酒驾。接警员多次劝说无果。

派出所民警赶到王某家中,将其抓获归案。王某“如愿”被拘留15日。 据@钱江晚报

回音:必须满足你!

开小差手指被套 获救后要写作文

近日,河南安阳一名小学生捡到一枚钢环,他在上课的时候将铁环套在手指上玩,结果取不下来了,老师只好带着他求助于消防员。消防员用工具对钢环进行破拆,最终把男孩的手指解救出来。

男孩天真地以为躲过了“一劫”,结果老师说:“把这次的经历,写成500字的作文!”听到这句话,小男生当时就懵了,站在原地不知所措。一旁的消防队员看到后,“不厚道地”笑了。 据@河南都市频道

回音:逃过了上课,没逃过500字的作文。

15岁少年坐车回家 包里多了8万元钱

近日,贵州六盘水15岁少年小杨坐高铁回家,到家后却发现背包里的学习资料变成了8万多元的现金,除此之外,包里还有5张银行卡和1本机动车驾驶证。民警按照驾驶证信息找到失主。原来,小杨的背包和失主的背包一模一样,失主下车时误拿了小杨的背包。 据@贵阳日报

回音:奖励小杨写500字的作文(偷笑)!

留言板

取消超前点播,追剧不再“氪金”

【事件】

近日,爱奇艺率先宣布取消剧集超前点播,腾讯、优酷紧随其后也发表了超前点播的取消声明。此消息一出,迅速登上微博热搜第一位。有网友感叹,“自己成了最后一波韭菜”。
(10月12日《沧州晚报》)

【留言板】

@君子兰:“超级VIP”不能变成“超级提款机”。

@燕儿:左3元,右3元,想看花絮再3元。

@jane:大平台不能仗着资

源优势搞“店大欺客”那一套。

@清风:商家大张旗鼓地“摆桌子收茶位费”,能端出像样的“菜品”吗?

@大师兄:这些年,亮眼的网剧是有,但注水的烂剧也不少。一些热播剧火了之后,平台

为了利益“割韭菜”,实属不该!

@糯米南瓜:开门做买卖,要学会尊重客户。少些套路,多些真诚。

@大海啊故乡:消费者愿意“为内容付费”,但不会接受平台的套路。