

打不通、无人理、忽悠购物…… 客服电话为啥这么多“槽点”

新华社电 转接人工服务总是“坐席正忙请等待”；语音客服选项极多却总答非所问；一个售后小问题辗转数月无人理会；反映产品缺陷却被忽悠购物……近来，一些企业电话客服遭到消费者越来越强烈的“吐槽”。

客服电话“甩锅”套路多

当前，消费者对商家售后服务投诉数量呈明显上升态势。据中消协提供的2017年全国消协组织受理投诉情况，服务类投诉量首次上升到总投诉量50%以上，销售服务类投诉量位居第二，而客服电话的投诉占很高比例。

记者调查发现，消费者吐槽的客服“甩锅”套路主要包括：

——人工客服电话难觅踪影。消费者李辉是某知名互联网公司一款游戏的玩家，为咨询游戏过程中的一个服务问题，他需要找人人工客服。谁知耗费九牛二虎之力，才在内容繁多的网页边角位置找到“藏”在其中的人工客服电话，拨打30多分钟才接通。

——虽然态度礼貌但根本不解决实际问题。成都消费者小取使用“快狗打车”软件找人搬家，却遭到搬家人员的骚扰。她联系客服人员寻求解决，客服虽反复称会尽快与相关人员沟通，但迟迟没有实际推动事情解决。拖到后来，甚至不等她说完话就挂断电话。当小取遭到第二次骚扰再次拨打客服电话时，语音提示“工作人员已下班”。

一位芝麻信用记录良好的消费者表示，他向淘宝小蜜客服提出服务投诉，在15天里被反复告知“2至3天即给答复”，但最终没有得到任何有效回应。

——“转圈”推诿。消费者刘先生称，今年8月，他在苏宁易购购物后，因咨询优惠问题拨打客服电话，其间多次被不同客服转接，且每一位都表示对此前的沟通进展毫不知情，直到最后也无法解决争议，只能投诉。

——对消费者投诉敷衍了事甚至诱导消费。



售后服务预算仅为产品定价的不到2%

中消协副秘书长王振宇认为，一些领域的售后服务已成为企业发展明显短板。

据猎聘大数据研究院统计，当前，市场中客服团队需求量的七成集中在互联网和快消品两个行业。记者了解到，这两类企业在组建客服团队时多选择外包方式。某知名大型跨国企业高管于先生告诉记者，建立售后客服团队成本较高，而企业在这个部分往往投入有限，所以通常选择外包方式。

“目前，厂家、商家在售后服务上的投入明显不足。”中国家用电器维修服务协会理事会主席团副主席张彦斌表示，一般厂家在售后服务上的投入能省则省，预算仅为产品定价的不到2%。一些毛利30%左右的家电龙头企业，在售后服务投入上舍不得花钱，结果招致大量消费投诉和品牌质疑。

据记者调查，由于普遍薪酬不高，一些企业在招聘客服时对学历要求不得不放宽至高中水平甚至更低。记者采访的一些客服人员表示，对岗位培训内容与消费者诉求有时感到难以理解，沟通存在一定困难。不少消费者表示，与客服电话沟通时，常常感到对方不明白自己在说什么，或者无论提出怎样的诉求，得到的答复都千篇一律。

某知名家电企业的一位管理人员告诉记者，有些企业对电话客服的要求就是两个“快”——快接、快挂，抓紧处理下一个。

更重要的是，企业对客服的授权十分有限。于先生坦言，不愿意授予电话客服任何实质性权力，只需起到联络和安抚顾客的作用即可，实质性问题必须逐级上报解决。多家企业负责人表示，比起低授权甚至零授权导致的低效率问题，更担心客服滥用权力导致对公司名誉和经济造成损失。

多位专家告诉记者，从投诉案例数据分析，目前客服问题在家电消费企业多发。据中国家电维修服务协会相关报告统计，从2008年至2017年，家电产业经过近10年的发展，产值从数百亿元发展到1.5万亿元。张彦斌认为，这样大的产业规模，必须要有过硬的售后服务体系支撑。

多名专家认为，售后服务对企业经营影响将越来越直接。艾媒咨询数据显示，75%的消费者会因对客服不满意而放弃购买行为，43%的消费者会因对客服不满意而不推荐他人购买。

此外，一些互联网电商平台也是售后服务问题较多的领域。中国人民大学未来法治研究院研究员熊丙万说，对于售后服务质量不高，应警惕垄断带来的惰性。

长春长生被取消高新技术企业资格

将被追缴企业所得税及滞纳金

新华社电 长生生物科技股份有限公司近日发布公告称，该公司收到税务部门通知，其全资子公司长春长生生物科技有限责任公司，将被追缴自2017年度起因取消高新技术企业税收优惠而不缴少缴的企业所得税及滞纳金。

记者了解到，近日吉林省高新技术企业认定管理工作办公室发布《关于取消长春长生生物科技有限责任公司高新技术企业资格的公告》，决定从2017年度起取消长春长生高新技术企业资格。依据相关法律法规，税务部门决定追缴长春长生自2017年度起因取消高新技术企业税收优惠而不缴少缴的企业所得税及滞纳金。

涂画“杭州西湖”石碑者被刑拘

新华社电 8日，涂画西湖景区石碑的平文涛因涉嫌寻衅滋事被刑事拘留。据悉，名为平文涛的男子于10月1日和7日对景区三块石碑上进行涂画，共留下21个扎眼的红字。

十一长假，“平文涛”这个名字被刷屏。他在西湖景区涂画石碑，引来网友的一片指责，“平文涛，你欠杭州一个道歉！”

10月1日，西湖景区湖滨管理处的工作人员在巡查时发现，圣塘景区的“杭州西湖”石碑左上角多了“平文涛”“无砂之神”七个歪斜的红字。

7日上午，在西湖景区钱王祠附近晨练的人发现，有人正要在“钱祠表忠”的石碑上涂画。随后，巡逻人员和保安将其及时制止。经确认，此人正是此前涂画西湖石碑的平文涛。

记者从西湖景区公安分局柳浪派出所获悉，除了“杭州西湖”碑、“钱祠表忠”，平文涛还在灵隐景区的“梵音亭”石碑上涂画，在三处石碑留下相同的七个字。

据悉，湖滨管理处对平文涛进行批评教育，并由其承担清理费用；景区公安则以寻衅滋事罪对其依法刑拘。

“复兴号”超员无力运行？ 铁总回应：为了让旅客更舒适

10月1日8时17分左右，当G108列车途经常州北站时，车站开启广播“本次列车已无力运行，请各位无票旅客抓紧时间下车。请各位苏州北、无锡东上车的短途旅客抓紧时间下车。”

这种状态还是“复兴号”首次遇见，搞得许多乘客不明就里，纷纷在网上询问。高大上的“复兴号”为啥不能超载？如果不能超载，“复兴号”上的站票是怎么回事？如果能超载，这个比例是多少？为什么之前的“和谐号”没出现超员无力运行的情况？

带着一连串问题，8日，记者专访了中国铁路总公司和中国中车有关专家。

中国铁路总公司有关专家告诉科技日报记者，无论“和谐号”还是“复兴号”，都具备一定的超载能力，只是“复兴号”在

设计上更加以人为本，同时考虑运行的安全性和乘坐的舒适性。

前述铁总专家说，相比“和谐号”，“复兴号”在设计上更加智能，加载了超员自动报警功能，当达到一定旅客量时，会自动报警或停车，“和谐号”没有加装自动报警装置，以售票量源头控制乘车人数。

“复兴号”是如何设置限制超载的？中国中车四方股份公司“复兴号”CR400AF设计师说：“以CR400AF为例，转向架、车体等，均按17吨轴重设计。在不超出轴重限制条件下，转向架、车体承载能力可满足运用需求。”这位CR400AF设计师进一步解释说，制动控制系统具有空重车调整功能，也就是说，在不超轴重范围内，随着车重的增加，制动刹车会随之

增大，确保列车制动距离满足安全要求。

旅客乘坐舒适性方面，如空调供风能力和给水卫生能力等，经核算，“复兴号”动车组超员20%时可正常运行，超过后乘坐舒适性会有所下降。

这位CR400AF设计师还介绍，目前，“复兴号”动车组超员报警有两种设置，单车超员报警和整列超员报警。当单车超员超过设定值时，会报警提示，列车员会引导旅客均匀流动；当整列乘客超过额定20%后，则会报警，并提醒乘务员需要疏散旅客。

“考虑到车重检测误差，为避免超员误报警，CR400AF型动车组各车在超员20%车重基础上，各车还留有一定裕量，设定为超员报警值。”CR400AF设计师说。据科技日报

乌克兰北部一军火库发生爆炸

近万人被紧急疏散

新华社电 乌克兰北部切尔尼戈夫州伊奇尼亚市附近一军火库9日凌晨发生爆炸，近万人被紧急疏散。目前尚无人员伤亡和财产损失报告。

乌军总参谋部在社交媒体脸书平台发布消息说，伊奇尼亚市第六军火库当地时间9日3时30分发生爆炸，引发大火。消防和救援工作正在进行，切尔尼戈夫州全境已采取限制措施。

去年9月26日，乌克兰中部文尼察州卡利诺夫卡市郊区一座军火库发生爆炸，附近3万居民被疏散转移。