

# 让客服更有温度

■申少铁

近年来,随着互联网和人工智能技术的发展,越来越多的企业开始使用电子客服取代人工客服。相比人工客服,电子客服不需要人力,还可以做到随问随答,有效降低了企业成本,有利于提升服务效率。然而,有些企业在使用电子客服后,相应的管理跟不上,无法有效解决问题,影响了消费者体验。

打电话客服,机器人只会按照程序进行提示,往往没有用户想要的信息,转人工客服则需要排长队;选择在线咨询,所谓的人工智能客服只会机械问答,转人工客服却不一定在线;一些网络平台将人工客服隐藏得很深,年轻用户不费一番功夫都很难找到,更别提老年人了;个别商家干脆取消人工客服,只留下联系电话,而电话总是无人接听……如此种种现象说明,缺乏管理

的电子客服不仅不能解决问题,反而让消费者心里更添堵。

客服变了样,背后是服务意识被淡化。一些企业为了吸引客户,会不厌其烦地进行电话营销,但在客服方面的投入却十分吝啬,原因在于其将客服工作当成了成本。为降低费用,一些经营者在使用电子客服后,大规模减少人工客服岗位,甚至取消人工客服。实际上,电子客服并不是万能的,现有的智能技术很难完全满足多元化、个性化的咨询需求。一些商家甚至通过设置障碍来影响消费者投诉意愿,本质上是逃避责任的表现。

从长远来看,做好客服与企业发展并不矛盾,而是相辅相成的。客户服务是产品和服务的延伸。提供良好的客服,能让消费者更好地使用产品和服务,从而改善消费体验,提升品牌美誉度,赢得更多客户。更重要的是,消费

者通过客服反映的意见和建议,能够帮助企业进一步改善产品和服务,提升市场竞争力。

电子客服初衷是为了提升服务质量,但相应的管理还需到位。一方面,应不断更新电子客服系统,从客户需求的角度优化程序设计,采用更先进的人工智能技术,提升系统的应变能力。另一方面,做好电子客服能力不足的补充预案,例如保留适当的人工客服。在现有技术水平下,人工客服依然有独特优势。与机器比较,人与人的沟通更顺畅,解决问题也更直接,有时也可以让消费者感到更温暖。

客服是对人的服务,还应考虑不同人群的需求。年轻人学习能力强,容易接触新事物,能很快接受电子客服,而一些老年人由于各方面的原因,未必能快速接受电子客服,很多时候离不开人工客服。因此,企业在应用电子客服的

同时,应在显著的地方设置人工客服,方便老年人轻松找到。当前,有的平台运用大数据技术,自动识别老年人群体,直接为老年人提供人工客服,不失为有益的探索。

加强监管,才能切实维护消费者的权益。消费者权益保护法明确规定,消费者享有知悉商品真实情况的权利、对商品和服务进行监督的权利等。一些商家隐藏客服栏、取消客服等行为,在某种程度上侵害了消费者的知悉真情权和监督批评权。对此,应多措并举、强化监管,该处罚的严肃处理,该整改的及时整改。

服务是一门艺术。客服一端连着消费者,一端连着企业,需要实现更便捷、更有效的沟通。优化管理、提升服务,努力让客服更有温度,才能更好服务广大消费者,同时让企业发展受益。

# 别让打卡变打扰



■苑广阔

最近,上海市武康路上的一个阳台因为颜值出众而遭遇了尴尬。因为过年时悬挂了一个粉红色的蝴蝶结,这个阳台成为“五一”期间热门的网红景点,甚至在假期结束后,打卡的人潮依旧汹涌。最终,居住在房间内的老人不堪其扰,被家人接走,原来的蝴蝶结也被摘除,此地才重新归于平静。

不管是出于好奇、跟风,还是为了获得流量、增加粉丝,近年来,网红打卡地在全国各地层出不穷。一般而言,这是一件好事,因为一旦成了网红打卡地,就会拥有

极高的人气,源源不断的客流,进而带动当地旅游经济的发展。所以,国内很多景区景点都费尽心思想把自己打造成网红景区、网红打卡地。

如果这些网红打卡地都在景区景点,人员流动性大,对周边的影响也就较小;但如果这样的场景切换到居民的生活区,或者是一些生产经营场所,结果就会变得完全不同。实际上,除了上海武康路这个因为悬挂了蝴蝶结而走红的阳台,江苏苏州一个叫德德里的小巷子,也因为拍摄的一部电视剧一夜走红,随后每天被慕名前来打卡的游客围得水泄不通,给当地居民造成了极大困扰。

当然,这些网友的打卡行为并非出于什么恶意,但问题是,仅仅没有恶意是不行的,还应该体现文明与素质,还应该以不打扰和影响他人底线。即便一个地方成了网红打卡点,人们忍不住前去打卡,但也请安静地欣赏,小心地呵护,否则就像上海武康路这个网红阳台一样。

让文明成为网友打卡的标配,让不妨碍、不打扰、不影响他人成为网友打卡的底线,人们的打卡才能持久。

# 校外培训岂能在线忽悠

■侯江

5月10日,北京市市场监管局对“作业帮”和“猿辅导”两家校外教育培训机构,均处以警告和250万元顶格罚款的行政处罚。据通报,“作业帮”在其官方网站谎称“与联合国合作”、虚构教师任教经历、引用不真实用户评价;“猿辅导”在其网站谎称“班主任1对1同步辅导”“微信1对1辅导”“您的4名好友已抢购成功……点我抢报”,虚构教师任教经历等不实内容。两家相关教育培训机构均表示,真诚接受处罚,已在第一时间完成整改。

“教学真不行,骚扰永不停”,早有网友如此形容一些在线教育平台。更令人气愤的是,在不停地通过短信、电

话、微信朋友圈、公众号对家长实施信息轰炸之时,一些校外在线培训机构谎话连篇,丝毫没有教育行业应该具备的道德操守。比如虚标课程原价,用根本不存在的“低折扣”来诱导一些家长为图便宜而囤课;比如在师资力量上注水,不少“名师”“金牌老师”连教师资格证都没有;比如拉大旗作虎皮,自己给自己做假背书;比如编造假评价用来骗取家长的信任……

教育,就是要教书育人。教,是让孩子们实实在在地掌握知识与技能;育,则是要在品德操守层面铸牢孩子的人生底色。孩子撒谎,家长和老师都会想尽办法让孩子改掉这个坏毛病,甚至还会根据具体情况实施适当

的惩戒。可是,打着“教书育人”旗号的在线教育机构,却习惯性地说谎话连篇、用不当商业宣传诱导消费者,这样的在线教育,不仅教学质量堪忧,品质和操守更不在线,实在是亵渎了教书育人的本质,更已经违反了国家相关法律法规。

此前,北京市市场监管局已对跟谁学、学而思、新东方在线、高思四家校外教育培训机构分别给予警告和50万元顶格罚款的行政处罚,原因是存在价格违法、虚假宣传等行为;此次又对“作业帮”和“猿辅导”两家在线教育机构做出顶格处罚,再一次表明,哪一家违规,哪一家就要受罚。对这些为了牟利而习惯性欺骗消费者的在线教育机构来

说,进行顶格处罚,无疑是最有效的惩戒措施。这不仅是对家长和孩子的消费安全负责、对在线教育质量负责,也是对这些在线教育机构的健康发展负责。不痛改前非,在线教育机构就不会迎来光明前景。

教育本质不容亵渎,市场底线不容践踏。不负责任的教育,就是误人子弟。谎话连篇的在线教育机构,在接受顶格处罚之时,仅仅表示“已经迅速整改”还不够,静下心来,反思“前非”,才能下力气“痛改”。在线教育机构应该真诚接受处罚以及严格监管,将教书育人的责任牢记心头,不再用谎言赚昧心钱,实实在在做教育,从而换取自己应得的利润回报。

# 对“弹窗骚扰”治标更要治本

■鲍南

当前,弹窗推送已成为人们获取信息的重要方式,但也愈发成为各路APP恶意引流博眼球的工具。近日,国家网信办表示,将采取专项行动对弹窗推送乱象进行打击。

推送跑偏,很大程度上在于流量异化。统计显示,我国网民人均手机APP数量已达56个,各平台对用户时间的争夺已进入白热化。如何从“桌面”中脱颖而出,如何完成“打开率”“日活量”等指标,面对这些难度日益提升的运营课题,直观易感的弹窗推送,愈发成为平台刷“存在感”的抓手。君不见,每当APP安装后,平台都会追着讨要推送权限,即便“拒绝”也会反复弹出,内容也从必要的消息告知,走向利用人性的弱点、迎合低级趣味。更有甚者,违规发布虚假信息,导向错误、价值虚无。

弹窗变骚扰,眼球思维、流量思维难辞其咎。平心而论,海量信息的时代,引流吸睛无可厚非,追求流量变现也是企业常情。但倘若以流量至上为导向,放弃“把关”之责,肆意“推送”未经证实的热点爆点,甚至不惜以低俗庸俗媚俗等劣质信息增加“日活”,那行业责

任何?价值伦理何在?从这个意义上说,“通知栏”虽小,却是网络空间能否清朗的重要环节,专项行动直指积弊,正当其时。

如何建立监管体系釜底抽薪、扶正祛邪同样需要重视。APP功能各异,对推送的需求各不相同,甚至推送功能本身的创新潜力还有待发掘。基于此,监管手段太粗则收效甚微,手段太细则不利于正常商业经营,一种软件一种策略更不现实。在这方面,我国对于APP过度索权问题的管理方式值得借鉴。今年5月1日,监管部门将所有APP分为了39种类型,并逐一划定了索取个人信息范围。清晰的权责边界迅速降低了检查成本,提高了执法效率。同样,弹窗推送也可以分门别类制定运营规则,对内容、频次、算法做出精细化指导,实现治标治本。

用户至上不能空挂嘴边。事实上,一些宛若骚扰电话的消息推送,已经严重伤害了用户的网络体验,关闭推送功能乃至直接卸载软件也已是家常便饭。没有了用户体验,APP便没有了意义,不择手段收割流量,用户终会用脚投票。

## 微言大义 WEIYANDAYI

求备之心,可用之以修身,不可用之以接物;知足之心,可用之以处境,不可用之以读书。  
——王永彬

礼貌即是距离,人与人之间必须保持一定距离。礼貌亦是基本是非观,什么该做,什么不该做。越文明越注重礼貌细节。  
——亦舒

人的天性大致是差不多的,但是在习惯方面却有不同,习惯是慢慢养成的,在幼小的时候最容易养成,一旦养成后,要想改变过来却很难。  
——梁实秋

时光可以让一个人面目全非,也让另外一些人愈加清晰。  
——饶平如

一个人至少拥有一个梦想,有一个理由去坚强。心若没有栖息的地方,到哪里都是在流浪。  
——三毛

有多少繁花满枝,就会有多少秋叶零落。  
——白落梅

# 选秀节目乱来不能止于叫停

■王鹏

爱奇艺和蒙牛真果粒道歉了,但真问题并没有解决。

选秀节目有着深厚的群众基础,说它参与价值观的塑造、涉及文化的传播毫不夸张。应解剖麻雀,将此事件树立成标杆,将此事件的处理树立成标杆,同时找出并解决隐藏在其背后的真问题。

近年来,选秀节目你方唱罢我登场。在资本的推动和裹挟之下,部分被异化的选秀节目,批量产出了一个个性化的偶像和一批批异化的粉丝。

为了博眼球、引流量、赚钞票,一些平台、赞助商、选秀者等利益相关方不顾道德伦理,甚至突破法律底线——骂爹喊娘打感情牌的有之,弄虚作假创“人设”的有之,恶搞毒舌“博出位”的有之,以“成团”“造星”等制造各种噱头,甚至不惜奢靡浪费……败坏了风气、污染了环境、带偏了受众,贻害深远。

相关部门及时叫停《青春有你3》这样的节目,得到了各方的点赞。平台和赞助商虽道歉改进,但不能停留于水过地皮湿,不能风头过后依然我行我素。

对异化的选秀,要从源头入手,加强对选秀节目的全链条管理。一方面,要控制好节目内容和价值取向,推动节目以合理的环节设置,营造良好的选秀生态和正确的审美导向。另一方面,应督促各选秀节目完善投票流程、规范投票机制,对诱导粉丝进行非理性消费的,对参与其中的攫取不当利益的资本方,包括所谓明星工作室、粉丝后援会等要严惩不贷。

只有这样,选秀节目才能回归正途,而不至于沦为资本“狂欢”的工具;秀场才能成为选手彰显自我的舞台,而不是资本的“捞金池”和“大染缸”。

加强对选秀节目的全链条管理。一方面,要控制好节目内容和价值取向,推动节目以合理的环节设置,营造良好的选秀生态和正确的审美导向。另一方面,应督促各选秀节目完善投票流程、规范投票机制,对诱导粉丝进行非理性消费的,对参与其中的攫取不当利益的资本方,包括所谓明星工作室、粉丝后援会等要严惩不贷。

只有这样,选秀节目才能回归正途,而不至于沦为资本“狂欢”的工具;秀场才能成为选手彰显自我的舞台,而不是资本的“捞金池”和“大染缸”。

加强对选秀节目的全链条管理。一方面,要控制好节目内容和价值取向,推动节目以合理的环节设置,营造良好的选秀生态和正确的审美导向。另一方面,应督促各选秀节目完善投票流程、规范投票机制,对诱导粉丝进行非理性消费的,对参与其中的攫取不当利益的资本方,包括所谓明星工作室、粉丝后援会等要严惩不贷。

只有这样,选秀节目才能回归正途,而不至于沦为资本“狂欢”的工具;秀场才能成为选手彰显自我的舞台,而不是资本的“捞金池”和“大染缸”。

# 不怕豹子腿快 就怕管理腿短

■冯源

据悉,杭州市公安局富阳区分局依法对杭州野生动物世界相关人员“金钱豹外逃事件”涉嫌犯罪立案调查,5月10日依法对5名当事人采取刑事强制措施。人是“进去”了,但还有1只豹子至今没有找到。

豹子为何跑出来,只因管理有短板。作为安全生产责任主体,杭

州野生动物世界对此负有重大责任。根据相关法律,当地政府和职能部门对动物园的安全经营也负有监管的责任。

猛兽出逃,动物园的管理人员必须承担责任。政府部门也不能像没事人一样,只管抓豹子、查别人,同样也应当反躬自省,责任到人。

对于动物园的安全经营,国家和

有关部门有一系列的法律法规和行业规范。虽不能说这一体系已经尽善尽美,但若连豹子都管不住,立法和执法上的漏洞就太明显了。不怕豹子腿快,就怕管理腿短。

到目前为止,第三只脱逃的豹子仍下落不明。人们持续关注的不仅是豹子的去处和行踪,还有背后人事的荒唐和制度的缺失。

有关部门有一系列的法律法规和行业规范。虽不能说这一体系已经尽善尽美,但若连豹子都管不住,立法和执法上的漏洞就太明显了。不怕豹子腿快,就怕管理腿短。

到目前为止,第三只脱逃的豹子仍下落不明。人们持续关注的不仅是豹子的去处和行踪,还有背后人事的荒唐和制度的缺失。

## H 画里有话

HUALIYOUHUA

12项便利措施  
自动档汽车科目三考试项目“瘦身”  
公安部交管局

防控儿童青少年近视!  
教育部

认知症老年人照护  
政府 社会 家庭

5月10日,记者从公安部新闻发布会上获悉,2021年6月1日起,优化驾驶证考试内容和程序。小型自动挡汽车科目二考试取消“坡道定点停车和起步”项目,考试由5项减少为4项。  
新华社发 王琪作

5月11日,记者从教育部了解到,教育部等十五部门联合印发《儿童青少年近视防控光明行动工作方案(2021—2025年)》,共同实施八个专项行动防控儿童青少年近视。  
新华社发 张贤达作

5月12日,中国老龄协会发布《认知症老年人照护服务现状与发展报告》和《认知症老年人照护服务指南》。“认知症防治需要政府、社会、家庭形成合力。”中国老龄协会副会长吴玉韶说。  
新华社发 徐骏作

## 微点评 EIDIANPING

①人民日报:为落实银保监会、教育部等五部门联合印发的《关于进一步规范大学生互联网消费贷款监督管理工作的通知》,教育部将重点推出加强大学生正确消费观培养、完善和落实大学生资助政策、坚决抵制不良校园贷行为、切实畅通正规校园信贷渠道等四大举措。

②人民网:针对公款接待造成的食品浪费,江苏省盐城经济技术开发区纪工委根据调研发现的问题,督促职能部门完善公务接待规定,倡导餐厅提供“小份菜”“半份菜”,推动全区公职人员强化公务接待餐饮减量节约、自觉自愿打包的意识。

③央广网:近日,江苏省盐城技师学院的学生向记者反映,学校强迫学生到指定工厂实习,否则就不给发毕业证。记者深入调查发现,该学校存在多项国家政策明令禁止的问题,甚至涉嫌赚取实习学生的“人头费”。江苏省人社厅已派出工作组赴盐城调查。

④北京青年报:近日,重庆一景区为服务游客过程中受到委屈的员工颁发“委屈奖”,进行关怀慰问,引发网友关注。一名获奖员工告诉记者,“委屈奖”是公司给员工的肯定,同时也鼓励一线员工继续为消费者提供全方位优质的服务。

⑤央广网:近日,江苏省盐城技师学院的学生向记者反映,学校强迫学生到指定工厂实习,否则就不给发毕业证。记者深入调查发现,该学校存在多项国家政策明令禁止的问题,甚至涉嫌赚取实习学生的“人头费”。江苏省人社厅已派出工作组赴盐城调查。

⑥央广网:近日,江苏省盐城技师学院的学生向记者反映,学校强迫学生到指定工厂实习,否则就不给发毕业证。记者深入调查发现,该学校存在多项国家政策明令禁止的问题,甚至涉嫌赚取实习学生的“人头费”。江苏省人社厅已派出工作组赴盐城调查。

⑦央广网:近日,江苏省盐城技师学院的学生向记者反映,学校强迫学生到指定工厂实习,否则就不给发毕业证。记者深入调查发现,该学校存在多项国家政策明令禁止的问题,甚至涉嫌赚取实习学生的“人头费”。江苏省人社厅已派出工作组赴盐城调查。