

多数互联网公司的客服都是“异地外包” 权限只有“接电话”和“提交”

# 异地客服难以解决真正问题



女孩乘滴滴顺风车遇害事件，不仅让滴滴处在舆论漩涡的中心，也使滴滴的客服系统受到了巨大质疑。《北京青年报》记者调查发现，目前多数互联网公司把客服业务外包给异地的第三方公司，并不能及时有效地解决客户的真正问题。

工作的甲方公司有关，一些工作内容较为复杂的公司如带有销售性质的客服，其起薪会相对较高；一般只是接听电话、记录问题的客服，其起薪较低。言谈中他表示，这份工作的流动性很大，几乎每天都有多名新员工入职，也有老员工离职。

## ◆互联网公司客服多为“异地外包”

异地客服则更是业内普遍现象。据悉，目前互联网公司的客服很少有本地化的运作模式，大多是集中在人力成本相对较低的城市。

其中，一些公司的异地客服不仅是规模化运作，更有一些是零散分布，客服在家就能用手机或电脑完成工作。有商家表示，只要有网络，有时间就可以来做客服，均可以异地工作，还可以兼职。其中，售前专员负责售前业务咨询，促成交易；售后专员负责订单管理、物流跟进、客户投诉处理等。

## ◆客服为何总说“已帮您进行加急”

不过，这种外包客服弊端也显而易见，他们处理权限小，处理周期长，不能及时有效地解决客户的真正问题。有曾在滴滴客服实习的网友表示，自己的权限只有“接电话”和“提交”，作为外包客服，没有处理权限和查看核心信息的权

限，能做的只有记录投诉电话内容和向客户道歉。

一位共享单车的在线客服告诉记者，在公司的培训中，对投诉类呼叫给出了相应处理指南与话术，如果遇到有意向投诉的用户，最好通过自己的回复而避免用户投诉，需要利用自己的沟通技巧、服务能力、强大的同理心等，站在用户的角度上答疑解惑，比如对用户表示抱歉、安抚用户、详细询问事件发生经过等，语言用词要温柔、谦虚。具体话术内容如“已帮您进行加急，工作人员会尽快与您联系”“我很理解您的心情，还请您消消气呢”“您放心，您的诉求我们已经反馈”。不过，也有用户一定要投诉的情况，在这种情况下就要准确记录投诉内容，根据用户问题的紧急程度分类提交升级，同时安抚用户。

此前，一位滴滴客服表示，滴滴有专门的“重大投诉组”处理较为严重的事故，不过，客服仅有“五块钱优惠券的权限”。他还透露，若警方来找客服要司机的信息，公司规定需要警方提供介绍信、立案通知书、两个警官的警号等内容，并传真发送，“就算是警察立案了，等把三样东西凑齐传真过来了，黄花菜都凉了”。

## ◆异地客服经常无法真正“加急”

有客服人员表示，自己曾多次

遭遇用户反映，“多次投诉问题未见回复”，自己能做的也只有用话术回应“已帮您加急”。事实上，加急的权限也是有限制的，很多时候并未真正帮助用户加急。

一位滴滴用户表示，自己的手机曾经遗落在滴滴上，但滴滴客服没有及时帮助追回手机。由于滴滴隐私保护系统，在乘坐结束后就无法直接联系到司机，必须通过客服人员联系，在联系到司机后，滴滴方面并没有以平台身份尽力帮助用户，一直宣称的“加急”只是一种话术。“司机拒不承认捡到我的手机，下一名乘客表示的在车后座上看到一部手机，但已交给司机。在多个证据指向司机拒不归还我的手机时，滴滴方面并未控制司机账号并帮助乘客追回手机，而是放任不管。”最终，在该用户找到媒体曝光后，滴滴方面才对此事加急处理，进一步调查此事，并管控司机账号，最终帮助该乘客要回了手机。

不过，也有用户表示，自己也遇到过特别合格的客服，“我在某电商购物，任何商品有问题，客服都直接退款或赔偿解决；物流加急也很靠谱，比如一次我下了一单，其中有部分商品缺货，一般肯定要等两天一起发了，但我跟客服反映后，客服直接把有货的先发，其他的到货后再发，让我觉得很贴心。”

(温婧)

## ◆部分招聘网站已下架滴滴客服招聘广告

记者日前在网上搜索到多条滴滴招聘信息，结果发现，为滴滴招聘客服人员的公司分布在全国多个城市，包括长沙、合肥、成都、宿州等二三线城市，并无一线城市岗位。例如一家温州的公司就正在招聘滴滴客服专员，招聘人

员表示，该职位属于劳务派遣，与第三方公司签订合同，并非滴滴公司员工；他还表示，滴滴的客服基本都是外包给第三方专业的客服公司，其他诸多互联网公司的客服也一样，他这里可以介绍安排多家互联网公司的客服工作，工作内容比较接近，一般为接听用户电话、记录用户诉求。

据其透露，客服人员的起薪一般为3000元到5000元不等，这与

# 惊! 戴错老花镜，度数每年会加深

眼睛老花之后，会给工作和生活带来各种不便。所以许多中老年人的第一选择，就是配戴老花镜。但超视立提醒大家：眼花之后，最好是先做一个专业、全面的眼部健康检查，根据检查结果，选配适合自己的老花镜。

## 不光戴老花镜，小心度数加深

不少中老年朋友眼花之后，因为嫌耽误时间或怕花钱，不到正规视光机构验光检查，而是随便到眼镜店、街边或

者直接在网上买一副现成的花镜戴，甚至和老伴共用一副花镜。超视立提醒：每个人眼睛的老花程度和两眼之间的瞳距都不一样，单凭肉眼感觉很难做出精确判断，不经验光，盲目配戴老花镜，会加速、加剧老花度数的发展，所以配镜前，一定要到专业正规的视光机构进行验光检查。

量身定制老花镜，开启视光新革命  
随着时代与科技的发展，老花镜已

经不再单一满足视近的需求，而是逐渐向“功能化、定制化、时尚化”发展。中老年朋友无论是老花、近视、远视、散光，以前需要配戴不同的眼镜，现在只需一副眼镜，就能解决全部视力困扰。而且能根据不同的视力需求，比如学习、户外活动等不同场合和环境，一对一量身定制防蓝光、防紫外线、变色等不同功能，全方位给双眼超强防护，有效延缓老花度数的增长。

为尽早解决中老年朋友的花眼困惑，超视立特举办大型爱眼活动，现在打进电话预约，到店即可享受**1186爱眼大礼包!**

- 一、价值198元超视立护眼贴10次；
  - 二、价值380元的22项视力检测一次；
  - 三、价值398元的眼部熏蒸、按摩8次；
  - 四、价值210元的眼部清洗3次；
- 数量有限，先到先得！每天仅限前20名打进电话者！

爱眼护眼活动专线  
6183626 / 400-7070-028

# 超视立新型老花镜 看远看近 只需一副

## 老花、近视、远视、散光一副全解决

“老花、近视、散光的问题我都有，戴以前的老花镜，看书看报时间稍长就不舒服，眼干眼涩。换戴超视立后，看书、上网、开会、批文件，干什么都舒服，戴一整天眼睛都不累。无论老花、近视还是散光、远视，一副超视立全解决。”这是许多超视立眼镜使用者的切身感受。

## 看远看近不再“摘下戴上”

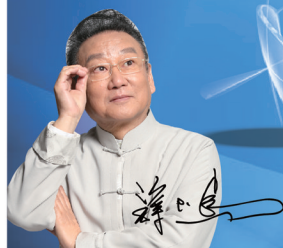
老花镜看近处戴上，看远处摘下，实在不便。超视立新型老花镜看远看近只需一副，再也不用“看近戴看远摘”。

“不管是在办公室阅读文件、上网、看电视，还是开会、出差，一副超视立全解决，不用频繁摘戴，看远看近都清晰舒适，方便。”这是上班族的真实声音。

## 近视又老花 不再“换来换去”

超视立新型老花镜，让近视又老花的

## 超视立新型老花镜 看远看近 只需一副



人不再烦恼。

“近视老花的问题我都有，在超视立视光中心通过科学验配，近视、老花、散光、远视等屈光问题一副‘超视立’全部解决，感谢超视立眼镜解决了我的大烦恼。”这是

看书 走路 开车 开会  
一副眼镜轻松做到  
老花 近视 远视 散光  
一副眼镜轻松解决

视立时尚美观，看不出是老花镜，我喜欢。”这是刚刚步入中年眼花的人真诚的感慨。

## 超视立祖蓝变色镜 防蓝光阻挡紫外线 全天保护视力

1. 采用膜层变色技术，快速变色，户外可以阻挡强光紫外线伤害，室内无色透明，视物清晰自然；
2. 采用基片防蓝光技术，有效阻挡电脑、手机、LED等电子产品和光源中的蓝光伤害，预防蓝光对眼底黄斑的伤害；
3. 采用Supervision渐进技术，看远看近，只需一副，方便舒适不用换；
4. 超视立祖蓝变色镜，户外活动防强光，开车旅行防眩光，室内办公防蓝光，任何光线条件下都能给您清晰舒适的视觉享受，让您轻松驾驭各种生活场景。

预约 0375-6183626  
专线 400-7070-028

超视立视光中心地址：中兴路北段新华书店二楼  
超视立唯一官网：www.csisgzx.com 营业时间：8:30-18:00