

打不通、无人理、忽悠购物……

客服电话为啥这么多“槽点”？

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，一些企业客服电话遭到消费者越来越强烈的“吐槽”。

“新华视点”记者调查发现，作为售后服务重要环节，一些企业的客服电话不但没有实现与消费者有效沟通，反而成为引爆矛盾的导火索。

A 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，为咨询游戏中的一个服务问题，他需要找人工客服。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，但迟迟没有实际解决事情。拖到后来，甚至不等她说完话就挂断电话。当小取遭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无知情，直到最后也无法解决争议，只能投诉。

北京消费者黄先生告诉记者，9月初，他咨询BOSE耳机品牌客服，希望补购一款无线耳机充电盒，在得到有现货的答复后，通过网络支付了全额货款。但一周后，黄先生再次致电该品牌客服时，却得到该充电盒没现货、何时到货也无法知晓的答复。

——对消费者投诉敷衍了事甚至诱导消费。江苏昆山消费者胡先生投诉一家老牌家电企业，称他6次报修空调，历时一周无人上门。其后，只有一名售后工作人员上门拍了几张照片，说“变频空调就是这样”之后即离去，依然未做任何维修。

北京消费者周女士购买一款音响发现使用异常，便致电客服，被告知是某个部件损坏，需要购买新部件，否则该音响将不能使用。但周女士咨询一搞技术的朋友发现，该产品并未有任何损坏，只是有一处开关未打开。



新华社发

B 售后服务预算不到产品定价的2%，客服因素质问题沟通能力不强

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的明显短板。

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长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，预算还不到产品定价的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，对岗位培训内容与实际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，企业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。

C 产业发展需要过硬售后支撑，警惕“垄断惰性”滋生漠视服务心态

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。

据了解，一些知名跨国企业通过提高员工的薪酬待遇与学历门槛，保障电话客服服务质量。惠普公司的全球呼叫中心设置在中国，曾参

加应聘的归国留学生南先生告诉记者，客服人员最低学历要求为本科，基础收入在万元以上，而且有较大升职空间。

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，对于售后客服质量不高，应警惕垄断带来的惰性。熊丙万说，

他说，值得关注的是，近期因客服质量频繁引发社会热议的几家企业，多在互联网领域中占明显市场优势，缺少应有的竞争性可能才是其漠视售后服务的深层原因。“提升服务质量，除了加强消费者监督，最重要的是通过活跃的市场竞争进行有效改善。”熊丙万说。

(新华社北京10月9日电)