

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，一些企业电话客服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，反成为引爆矛盾的导火索。

## 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趋势。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。

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。

## 售后服务预算仅为产品定价的不到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。

## 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，对于售后客服质量不高，应警惕垄断带来的惰性问题。

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，除了加强消费者投诉、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。

据新华社

## 拍卖公告栏

刊登热线：87682558  
13884469746 姚

另外承接《宁波晚报》《东南商报》政府类、  
企业类、招聘等公告，欢迎垂询！

## 宁波新东方泰拍卖有限公司 拍卖公告

受委托，本公司将于2018年10月18日下午2:00在宁波华侨温德姆至尊豪庭大酒店三楼天重厅(宁波市柳汀街230号)举行公开拍卖会。

一、拍卖标的：位于海曙区徐家漕路、新园路部分商业用房(信谊小学斜对面)  
本次拍卖标的部分整体、部分分体拍卖，详见下表：

序号	标的地址	套数	建筑面积(m <sup>2</sup> )	参考价(万元)	保证金(万元)
1	海曙区徐家漕路103号商铺	1	157.01	261.00	50
2	海曙区徐家漕路105号、107号商铺(整体拍卖)	2	173.52	292.00	60
3	海曙区徐家漕路109号商铺	1	91.81	154.00	30
4	海曙区徐家漕路111号商铺	1	94.72	159.00	30
5	海曙区徐家漕路113号商铺	1	145.18	209.00	40
6	海曙区徐家漕路115号商铺	1	101.46	178.00	40
7	海曙区徐家漕路117号商铺	1	103.12	181.00	40
8	海曙区徐家漕路119号商铺	1	104.47	183.00	40
9	海曙区徐家漕路121号商铺	1	105.47	185.00	40
10	海曙区徐家漕路123号商铺	1	106.13	189.00	40
11	海曙区徐家漕路125号商铺	1	106.47	190.00	40
12	海曙区徐家漕路127号商铺	1	106.51	190.00	40
13	海曙区徐家漕路129号商铺	1	107.83	191.00	40
14	海曙区徐家漕路131号商铺	1	107.39	191.00	40
15	海曙区徐家漕路133号商铺	1	268.65	497.00	100
16	海曙区徐家漕路99弄30号商铺	1	173.38	170.00	40
17	海曙区徐家漕路99弄60号商铺	1	197.34	180.00	40
18	海曙区新园路109弄111号商铺	1	147.84	118.00	30
19	海曙区新园路109弄113号商铺	1	185.18	107.00	20
20	海曙区新园路109弄115号商铺	1	205.86	158.00	30
21	海曙区新园路109弄117号商铺	1	135.69	112.00	30
22	海曙区新园路109弄119号商铺	1	174.38	93.00	20
23	海曙区新园路109弄127号商铺	1	142.77	97.00	20
24	海曙区新园路109弄129号商铺	1	124.09	88.00	20
25	海曙区新园路109弄141号、143号商铺(整体拍卖)	2	274.84	196.00	40

二、咨询、看样及竞买登记：即日起至2018年10月17日止接受咨询、看样，有意向的竞买人请于2018年10月17日下午3:00止随带相关有效证件到本公司或宁波阳光豪生大酒店A楼2305办理竞买登记手续，并按规定缴纳相应金额的拍卖保证金。未尽事宜详见拍卖资料。

三、公司联系电话：0574-871151960 87717450 87818201

酒店联系电话：0574-55719999 转2305

四、公司地址：宁波江东大河巷32号2楼 酒店地址：宁波海曙区中山西路1288号

五、看样地址：海曙区徐家漕路、新园路(信谊小学斜对面)