



“很抱歉给您带来不好的用户体验,您的问题我已经记录下来,会尽快向上级反馈。”咨询迅雷下载软件的售后使用问题时,“90后”小伙王斯得到了客服这样“礼貌又认真”的答复。然而,十几个工作日过去了,所谓的反馈却不了了之。

不少消费者反映,本应是职业规范的“礼貌”客服,在部分企业却成为互联网消费维权路上的一道“关卡”。“新华视点”记者走访多家互联网企业和客服外包公司,揭秘“礼貌”话术背后的互联网客服“忽悠”乱象。

# 无可挑剔的态度 永无解决的问题

## 用礼貌温柔的话术推三阻四…… 业内人士揭秘互联网客服乱象

折腾

### 按了9个“1”也没能接通客服

“很抱歉现在坐席全忙,继续等待请按1,结束请挂机。”

杨欣按了9个“1”,也没能接通小电共享充电宝的客服。2019年2月26日,他拿着小电充电宝来来回回找了3个商家推荐的归还点,都没有可归还的充电空缺。尽管电量早已耗尽,但小电充电宝仍在按照每小时2元钱计费。等到终于可以归还时,租借费用已累计到20元。

接下来的半个多月里,杨欣给客服打了20多个电话,最长等待近10分钟,却依旧只听到那句“很抱歉现在坐席全忙,继续等待请按1,结束请挂机”。“用语‘礼貌又诚恳’,但连人都找不到!”杨欣说,“这样的客服,到底是服务顾客,还是忽悠?”

记者注意到,在互联网消费维权路上,遭遇

客服“礼貌”话术的不止杨欣一个。中消协近日公布的消费者投诉数据显示,2018年,售后服务问题位居全国消协组织受理投诉的第一位,互联网服务更在服务大类投诉中排名第三。

在消费投诉平台黑猫投诉上,对“客服”的投诉多达8.2万条。消费者纷纷表示,“磨叽半天只会说‘抱歉’。”“就会打太极反复说尽快处理。”“用温柔的态度推三阻四。”……值得一提的是,这些投诉集中于互联网消费:投诉排名前十的商家投诉量都在500次以上,且均为互联网企业。

在另一个消费投诉平台“聚投诉”上,则出现多起关于客服的集体投诉。如,互联网商旅服务平台乐游商旅拖延退款,客服以“非常抱歉,系统正在处理,15个工作日内会退款给您的,请耐心等待”为由推诿,有457个跟帖投诉。

### “礼貌”话术背后是套路

为揭开互联网客服礼貌话术背后的乱象,记者暗访多家互联网企业和客服外包公司。

#### 套路1

——号称“24小时客服”,实际是12个值班客服应付百万订单量。

3月12日,记者终于以消费者身份拨通小电共享充电宝的客服。“我们接通率确实比较低,一天订单量上百万、电话四五万通,但只有12位值班客服。”小电共享充电宝相关负责人承认,公司已进驻320多个城市、拥有8000多万用户,客服等保障远跟不上快速扩张的市场,并以“正在招聘”为由解释。然而记者注意到,目前其热招的91个职位中多为市场推广,没有客服。

#### 套路2

——介绍“质量您放心”,实际客服根本没见到实物。

“95后”女孩安某是一名从业3年多的资深售前客服,在位于安徽宿州的两家客服外包公司里带过天猫、淘宝、京东、蘑菇街、拼多多

等各大网购平台上的100多个店铺。

“说是售前咨询,介绍时说‘质量您放心’,但其实我们一个人同时是几个店铺的客服,根本没见过商品,也不知道质量怎么样。老板说,我们把商品忽悠出去就行了。”她举例说,有店铺打着海淘旗号卖国内工厂次品,每当淘货不及时,就教客服用话术应付催发货的顾客,“跟他要身份证号,说需要申报关税,请耐心等待”。

#### 套路3

——表示“重视您的反馈”,实际商家的态度是“不用理会”。

“公司确实存在一些技术上的差错和霸王条款,公司不会解决,我们也不能承认,只能用话术应付客户。”在一家国有银行信用卡中心担任客服的小陈说。

在一家有100多名员工的售后客服外包公司工作的周某,负责7家天猫店铺。“每天接到很多投诉,一些商家告诉我们‘不用理’,我们回复客户‘您的问题我们会尽快处理,请耐心等待’。如果顾客继续投诉,还是同样的回复,只是更诚恳些!”周某说。

专家观点

### 忽悠式“礼貌”话术 最终将伤害企业自身

“不同商家考核客服的绩效指标不同,有的看顾客满意度,有的看处理速度,还有的会根据‘3·15’等敏感时段改变考核导向。”一家拥有4000多个客服的大型客服外包公司负责人说。

安徽省消保委法律与公共事务部主任张路明表示,在不见面的互联网交易中,客服是许多消费者寻求帮助的第一选择,甚至是联系商家的唯一渠道。完善的客服管理机制,对于互联网企业维系客户、良性发展来说必不可少。不重视投入,敷衍了事的忽悠,最终将伤害到企业自身利益。

张路明表示,客服的忽悠式“礼貌”话术,有的属于企业管理不规范,有的则属于商业失信。市场监管部门除提醒规劝相关企业外,还应依法处理严重侵害消费者权益的案例。

北京大成(合肥)律师事务所合伙人秦春表示,目前,客服外包公司存在良莠不齐的情况。在重点发展客服产业的城市,监管部门应对客服外包公司加强规范管理。

此外,各地消协组织也提醒广大消费者,遇到售后问题积极维权,及时向相关行政管理部门和消费者组织投诉。

## 拍卖公告

受委托,本公司将于2019年4月10日10时在中国拍卖行业协会中拍平台(<https://paimai.caa123.org.cn>)举行拍卖会。

一、拍卖标的:海曙区洞桥镇卫生院所属的壹批商铺三年租赁权(详见清单),保证金:1万元/套。

注:租赁房产具体用途须符合规划、公安、卫生、消防、城管等部门的限制和业主要求。原承租人按规定报名并参加竞租的,在同等价格条件下享有优先租赁权,如未报名的则视为放弃优先租赁权。

二、标的咨询、看样:即日起到2019年4月8日止可自行看样或提前与拍卖公司联系看样。

三、保证金缴纳及竞买登记:有意者须于2019年4月8日16时前将拍卖保证金存入拍卖人指定账户(户名:宁波市产权拍卖有限公司,账号:40010122000521548,开户行:宁波银行江北支行)。同时携带有效身份证件、缴费凭证至本公司办理竞拍登记手续,逾期不来登记者将不予激活网络竞拍用户名,不具有参加网络竞价的资格。

四、拍卖方式:有保留价的网络增价拍卖。

五、咨询电话:0574-87319000 13906694448俞先生

六、公司地址:宁波市江北区钻石商业广场18号8-4室

未尽事宜详见拍卖会专场资料,或登录海曙区公共资源交易中心网站(<http://ggzy.haishu.gov.cn/>)及拍卖公司网站([www.nbcqpm.com](http://www.nbcqpm.com))查询。

宁波市产权拍卖有限公司