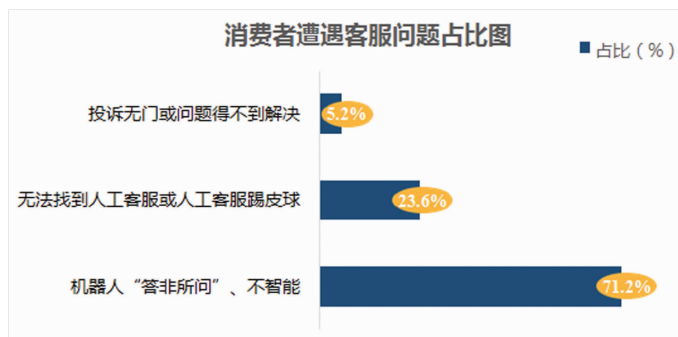


江苏省消保委发布《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》 超半数消费者遭遇客服难题

如今,电子购物已经渗透到每个人的生活之中,客服问题也不断增加。5月28日,江苏省消保委发布了《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》。现代快报记者了解到,52.9%的消费者表示曾遇到过“机器人”答非所问、客服“踢皮球”等问题,十分影响消费体验。

通讯员 省消营
现代快报+ZAKER南京记者 江楠



消费者反映遭遇具体客服问题占比数据 通讯员供图

调查结果

1. 超过一半消费者遭遇客服难题

据了解,本次调查主要选取与消费者日常生活息息相关的、市场上用户量大的、消费者反映问题较多的以及提供公共服务的共计48个App平台。根据线上问卷征集结果,参与调查的消费者中,有52.9%的消费者表示遇到过“机器人”答非所问、客服“踢皮球”、投诉层层转接浪费精力却不解决问题、投诉无门等情形。在反映遇到过问题的消费者中,有71.2%的消费者称遇到机器人“答非所问”、不智能的问题,23.6%的消费者表示无法找到人工客服或存在人工客服踢皮球现象,反映投诉无门或问题得不到解决的消费者占比5.2%。

2. 线上客服:客服按钮不易查找,智能客服“不智能”

本次调查过程中,48个平台无论是线上客服还是电话系统,都采用了智能客服系统,且均默认优先使用智能客服,继而根据消费者需

求转接人工客服。不过,体验调查发现,六成以上线上客服通道较为隐蔽,还有一个平台甚至没有在线客服。从用户体验上看,28%平台智能客服较迟钝,还有一些平台的智能客服答非所问,无法识别简单问题并作答。

除了智能客服“不智能”之外,人工客服的反馈也存在许多问题。体验调查发现,81%的人工客服需要一次或多次输入“人工”或“转人工”字样才能转接;9%的在线人工客服接通难度非常大,甚至始终无法转接。而在等待人工客服时长方面,3个App平台排队时间较长。

消费者线上问卷调查显示,有30%受访者提出要增强系统的智能识别、及时精准反馈问题;还有14%消费者提出要增加多个渠道、入口以及丰富智能客服功能,提供多元化服务。

3. 电话客服:层层转接、人工客服呼入难问题突出

除了线上客服,企业服务热线是提供客户服务的重要渠道。不过,本次体验调查发现,超五成平

台电话热线不好找,还有一平台无电话客服。被调查的平台中,62%的平台电话客服需2次以上转接才能到达人工客服选项,还有15%的电话人工客服需要排队等待,不少平台的等待时长超过2分钟。

在线上消费者问卷中,有42%的消费者提出在智能客服之外,必须要有人工客服,如果遇到问题复杂应该“一键转接”人工客服,帮助消费者解决消费问题。

4. 多个客户服务通道间存在互相推诿现象

作为售后服务的重要环节,很多平台设有电话热线、线上客服、小程序内客服等多个投诉途径,但本次体验调查中,体验人员在等待一些平台的电话客服时,会被提示人工客服忙,建议线上客服沟通交流。而此前线上人工沟通却没有得到及时、有效回复,甚至线上人工无人回复。一些平台的电话提示中,甚至存在涉嫌“套路”消费者的问题。

在线上问卷结果显示,有14%的消费者提出要增加客服的轮值时间,完善客服的标准化服务流程,提高人工客服效率和质量。

道,提升消费者满意度。

4. 建立行业标准,提供便捷、有效客户服务

省消保委认为,随着客户服务多样化、复杂化,亟待建立具体的客户服务行业标准,包括客户服务时长、智能客服优化标准、人工客服设置及服务流程、消费高峰的客服处置、紧急事项能够人工客服“一键转接”等内容。通过相关规定,明确消费者与企业客服沟通联系的途径和程序,提升客服感受,让消费者能够充分享受客服智能化带来的便利,促进消费升级。

南京夏季水果纷纷降价 荔枝7.5元一斤大把抓

快报讯(记者 张瑜 吕洁)随着气温的升高,市民对水果的热情也愈发高涨。5月28日,“荔枝价格大跳水”上了热搜,现代快报记者探访南京市场发现,荔枝的零售价已卖到7.5元一斤,和月初刚上市时动辄二三十元一斤的价格相比,便宜了一大半还不止。杨梅、西瓜、葡萄等价格也都有所回落,市民们可以挎上菜篮子大胆买起来了。

青中带红,颗粒饱满,散发着淡淡清甜气息……篮筐里湿漉漉、沾着水滴的荔枝,惹人喜爱。在进香河路一家水果超市里,老板正在往摊位上摆放荔枝。“你看,刚刚卖空了一筐,现在又要补上。”老板说,这款“妃子笑”荔枝,刚上架时卖到20多元一斤,一周前降到了12元一斤,而现在只要7.5元。一开始她还会批发其他品种,后来发现“妃子笑”相对实惠,销量最好,就决定只批发这一种。

在进香河路另外一家水果超市,白糖罂荔枝标价14.8元一斤,

妃子笑荔枝8.8元一斤。顾客王女士品尝了一颗后,挑了满满一大袋子。她告诉记者,自己家就住在附近,经常来这边买水果,“现在荔枝价格便宜了好多,味道也很清甜,趁着降价多买点。”店长介绍,最近荔枝大量上市,价格也就随之低了下来。和之前动辄卖出二三十元一斤的情况相比,现在的荔枝真的是“好吃不贵”。

“最近荔枝大量上市,批发价低了很多,价格也相对便宜了。”一名业内人士告诉记者。其实除了荔枝,前段时间很多夏季时令水果刚上市时,价格都不低,但随着数量增多,价格也就慢慢回落了。之前嫌贵还在观望的市民朋友,可以放心买起来了。

从众彩5月27日的交易数据来看,荔枝销售量“成绩”显赫,进场量达200吨以上,销售量达198吨,排名仅次于“冠军”西瓜,位居水果进场量、销售量第二名。另外相比之下,体积小、分量轻的葡萄,销售势头也不容小觑,销售量108吨,和去年同期相比增加了0.3%。

早高峰2岁男孩休克 滴滴司机10分钟疾驰9.3公里送医

快报讯(记者 李娜)5月25日早上8点49分,一辆小轿车停在了南京滨江开发区交警中队门前,司机一脸焦急地边跑边向交警求助:“我是滴滴司机,我车上有一名发烧休克的男童,请求帮助!”

现代快报记者了解到,事发时正值早高峰,在交警的带路下,这辆网约车一路疾驰,9.3公里的路程仅用10分钟就将男孩送到了医院。看到孩子被送进了急诊大厅,司机宿清华终于松了一口气。

宿师傅告诉记者,自己跑车两年了,第一次遇到这样的紧急情况。现在回想起来,仍觉得揪心。“上车的时候还是好好的,一位母亲带着孩子,期间也有对话。但是行驶到滨江大道的时候,孩子突然开始抽搐,孩子母亲也急得大哭。”

“师傅师傅,快点!再快点!”面对紧急情况和乘客的求助,宿清华结合多年的驾驶经验,判断附近道路因为早高峰可能已形成

拥堵。他当机立断,立即前往临近的滨江开发区交警中队,这才发生了开头求救的一幕。“当时从导航来看是有一些拥堵的。我是开滴滴的,路比较熟。我知道交警中队就在旁边,所以立刻开过去请交警帮忙。”

值班交警接到宿师傅的求助后,立刻提供帮助,引导车辆迅速前往医院。大约10分钟后,宿师傅开车到达梅山医院急诊大厅门口,孩子的母亲很快将孩子送往急诊室就医。事后,宿师傅接到了孩子母亲打来的电话,得知孩子已经脱离了危险,正在接受进一步的治疗,她对宿师傅的帮助表示感谢。

宿师傅告诉记者,自己也是两个孩子的父亲,理解乘客当时的无助。“我当时就想着争取时间,快一点再快一点。没想到自己当司机,认路的技能也能帮上忙。我觉得很开心。我相信每位司机遇到需要帮助的乘客时,都会伸出援手,这是我们力所能及且引以为豪的事情。”

据了解,为了表扬宿清华师傅送乘客紧急就医的行为,滴滴出行还授予了其“滴滴公益榜样”称号并授予1000元现金奖励,鼓励其正能量行为。滴滴出行方面表示,希望广大网约车司机,能够以此为榜样,多多传递正能量。另外,在向他人伸出援手之时注意安全,必要情况下第一时间拨打110、120,最大限度为受助者提供帮助。

省消保委建议

1. 从用户需求角度出发,完善智能识别系统

企业应当不断完善智能客服系统,通过分析平台客户的语言习惯、常见问题等,建立相应的数据分析和智能识别系统。一方面,要着重解决消费者反映较为集中的,重复率较高的问题。另一方面也可以针对不同消费者打造“专属”的平台客服,在提升服务效率的同时能够全面提升消费体验。

2. 人工客服不缺位,确保特殊情形下能够“一键转接”

省消保委认为,在互联网产品与服务业态日新月异的时代,智能客服与人工客服之间并非互相取

代的关系,人工客服也不能缺位。企业应当通过人机协作来提高服务的效率和消费者的满意度,更好地回应消费者诉求。针对某些特殊领域、特殊群体,应该做到人工客服“一键转接”。

3. 将客服纳入评价体系,全面提升消费者满意度

省消保委建议相关部门可以将企业客户服务纳入消费者满意度评价体系,定期开展检查测试,对于一些企业刻意隐藏客服通道、投诉热线,取消人工客服或故意设定“坐席忙”“排队”等问题,及时予以纠正并披露。企业应将客户服务作为产品和服务的延伸,将客户服务态度、效率、消费者满意度等作为相关评价与考核依据,将软性的客服品质与硬性的产品质量同等看待,畅通消费者诉求传达渠

拍卖公告

受委托,本公司定于2021年6月8日上午10点在常州市武进区湖塘镇淹城常乐坊71号常州市三和拍卖有限公司会议室对江苏江南农村商业银行股份有限公司拥有的截止至2021年5月23日华君地产(常州)有限公司一户不良债权进行公开拍卖。

公告刊登之日起接受咨询,并与常州市三和拍卖有限公司联系资料查阅。

购买者必须为法人单位,在2021年6月7日下午4时前持合法有效证件至本公司缴纳保证金并办理竞买登记手续(原债务人不得参与竞买)。

联系电话:0519-88100547 13912338777 联系人:胡先生
江苏江南农村商业银行联系电话:13861255371 联系人:谢先生

常州市三和拍卖有限公司

2021年5月29日

拟清算公告

根据《关于市交通运输综合行政执法改革相关机构编制事项调整的通知》(宁编办(2019)35号)文件要求,拟对南京市公路运输管理处(统一社会信用代码:1232010042580125X1)、南京市交通局运政稽查支队(统一社会信用代码:12320100426090891G)、南京市客运交通管理处(统一社会信用代码:12320100425800310H)、南京市汽车维修行业管理处(统一社会信用代码:123201004258012681)、南京市地方海事局(统一社会信用代码:123201004260932321)、南京市交通工程质量监督站(统一社会信用代码:123201004258046452)、南京市航运管理处(统一社会信用代码:123201004258012419)、南京市交通行业与产业项目招标投标管理办公室(统一社会信用代码:12320100751256998N)等八家单位进行清算注销,现成立清算组,清算基准日为2021年5月31日。请有关债权人债务人自第一次公告之日起90日内向清算组申报债权,逾期责任自负。联系地址:珠江路63号交通大厦20楼,联系人:夏工,联系电话:025-89607916。特此公告。

南京市交通运输综合行政执法监督局

2021年5月29日



扫码看视频