

# 节假日找客服,层层转接还“坐席忙”

## 消费者投诉处理难题如何解? 现代快报记者进行调查

“有问题找客服”成为消费者快速解决问题的首选,但遇到春节这类假日消费高峰时,在线旅游平台客服电话不通、等待时间长等情况引来不少人吐槽。目前,不少在线旅游平台的客服电话为全国客服,解决问题需要一个一个排队,还要层层转接。解决一个问题需要多久?为何总是“坐席繁忙”?2月8日,现代快报记者进行调查。

快报  
调查

热线:96060

现代快报+记者 卢河燕 王新月 江楠

### 平台客服电话经常“坐席繁忙”?

南京市民王先生出游前,都会在某线上旅游平台提前订房,遇到过酒店没房、环境较差想退订,光酒店同意还不行,需要线上平台一起协商解决。“不少平台只能查到全国客服号码,要先听一段提示才能进入人工客服,能不能成功转接到人工客服得看运气,有时候打七八个电话都没能排上号。”

在黑猫投诉平台上,网友小张表示,预订的酒店未入住,想取消订单,联系酒店方,酒店说要联系平台,但是打平台客服一直无人接听。对此投诉,该预订平台客服回复称,春节是业务量高峰期,需要

耐心等待。记者注意到,该条投诉是1月25日大年初四发的,直到1月30日大年初九才有进一步的处理。

2月8日,现代快报记者在黑猫投诉上搜索关键词“酒店+客服”,有28971个匹配结果,多为投诉在线旅游平台客服的。记者随机拨打了4个在线旅游平台客服的电话,发现都需要经过多次操作,才能转到人工客服,其中不乏“当前坐席繁忙”等提醒。有的平台语音提示等待一分钟后,更是出现自动挂机的现象。

还有人表示,即使转到了人工服务,解决问题的效率也不高。春

节期间张先生想预订某餐饮连锁店包厢,拨通该店的客服电话后,对方表示这里是总机,可以帮忙转接到具体门店。通过转接,张先生询问了多家门店包厢的预订情况。“转来转去的,听了好几次转接等待音,有的还没有转接成功。”对于消费者的吐槽,该店工作人员表示,门店一般中午11点开始营业,消费者如果早上拨打店内固话不一定能接通,而总机的服务时间从上午9点开始,方便客户拨打咨询。工作人员建议,消费者想要中午11点前预订包厢,拨打总机电话比较方便。

### 超半数消费者遭遇“踢皮球”问题

2021年,江苏省消费者权益保护委员会发布《数字化背景下客户服务便利度消费调查报告》。调查报告显示,超过一半的消费者表示遇到过客服“踢皮球”等问题;超半数平台的电话热线不好找;还有个别平台的电话语音提示涉嫌“套路”消费者,如提示排队人数较多,可稍后拨打,但如果不挂断电话,其实等待几秒就能接通。

体验调查中,体验人员拨打了爱彼迎平台的电话客服,等待时听

到机器人提示人工客服忙,建议线上与客服沟通交流。但此前已经进行线上交流,没有得到及时、有效的回复。此外,也有网友在网上投诉称,2022年,由于个人原因,无法入住原本在在线旅行平台上预订的海景房。为此,平台客服表示,要扣除消费者预付的60%房费,并称这是酒店要求扣除的。但消费者致电酒店,客服却说是平台要求扣除的。消费者吐槽:“平台和酒店来回‘踢皮球’,受害的只有消费者。”

南京博事达律师事务所律师陈佳表示,电子商务法第五十九条规定,电子商务经营者应当建立便捷、有效的投诉、举报机制,公开投诉、举报方式等信息,及时受理并处理投诉、举报。“这要求平台型企业设置客户服务的渠道,但具体的形式、沟通的效率并没有作出规定,也不要求必须在各地设立服务点。不过,企业应该站在提升消费者体验感的基础上,完善客服机制,更好更快地解决消费者遇到的问题。”

### “一键转接”保障人工客服不缺位

针对上述问题,省消保委表示,对于一些排长队后不慎退出、层层转接后没有找到解决渠道的情形,建议平台可以“一键转接”人工客服,满足消费者的咨询需求,提升用户的体验感。针对诸如老年人等特殊群体,也应当设置人工客服的“一键转接”。同时,企业也不能忽略人工客服在解决问题中所起到的作用,在完善智能客服的同

时,应当保障人工客服不缺位。省消保委还建议,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,以及取消人工客服或故意设定“坐席忙”“排长队”等假象问题,要及时予以纠正并披露。

事实上,现在已经有部分企业在尝试创新客服通道。现代快报记

者在调查中发现,某旅游平台在常规的客服通道中,设置了直播客服服务。消费者进入直播间,输入问题后,将有主播实时回复网友疑问。比如,有网友提问,酒店预订未入住如何退款?主播看到后回复说,如果订单在可取消时间内,直接平台申请取消订单,如果不行的话,需要直接和酒店协商,协商后酒店会发送确认短信。

遭遇

建议



我今天就接到电话,应该是酒店打得。说我订的酒店已经没有这个房型了,让我自行取消...我拒绝,然后联系...永远电话打不通,客服都是机器人也没法解决。现在就很纠结到底是重新定还是到那再说  
4天前 上海



刚刚经历了,因为娃突然感冒了,本来定了两晚舟山的海景房,现在去不了了。扣了我60%,还说是酒店要扣,去问酒店,酒店说平台要扣  
2022-09-30

客服不处理退款订单! 电话打不通!

我在...定的酒店,临时有事去不了,酒店方同意退款,但是要...平台取消订单! 结果现在不仅人工客服电话完全打不通,提交的取消申请也完全没进展! 24小时过去了一动不动,就是这么对待你们的客户的? 像我这样的投诉我已经看到一大堆了! 你们再不处理我就直接去北京找你们总部! 12315我也一定会投诉! 你们看着办!  
#12315投诉 # 客服 # 酒店 # 投诉

客服电话打不通、酒店和平台“踢皮球”……网友纷纷吐槽 网络截图

新冠病毒疫苗,你打了吗?

接种疫苗  
利己利他利社会

江苏省卫生健康委员会  
江苏省计划生育宣传教育所 设计制作

