

K 铿锵杂谈
KENGQIANGZATAN

企业客服电话岂能成摆设

□杨玉龙

转接人工服务总是“坐席正忙请稍候”；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”。（详见本报昨日14版）

顾名思义，企业客服就是用来服务客户的，背离其宗旨，就会成为摆设。诚如记者调查反映出的客服“甩锅”套路如此之多，服务诚意必然会大打折扣，不仅会使消费者反映的问题得不到及时解决，更不利于企业自身发展。企业客服一味“甩锅”，未尝不是“自黑”行为，客服电话直接代表着企业的形象，是企业的脸面，服务不周到势必会给客户留下不良印象。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。



企业客服电话要充分发挥好作用，一是需要企业自强。企业客服电话应当起到畅通消费者投诉渠道、及时公平化解消费争议的作用，为客户提供优质服务当是永不变化的宗旨。即便是企业客服“外包”，也并不意味着责任可以“甩锅”。

二是法律与监管要硬起来。据律师

介绍，平台投诉电话打不通、不接听电话，不仅失信且违法，侵害了消费者的知情权、投诉权、监督权，消费者可以跳过协商阶段直接向法院提起诉讼。同时，企业客服电话问题构成行政处罚的，监管部门也须毫不手软。

三是要完善第三方监督。相关人士建议，互联网平台的客服不能既当运动员又当裁判员。在平台内部应有专门机构和人员来处理消费者对客服的投诉，起到监督作用。其实，消费者也应该起到监督作用，消费者强大了，企业客服自然不会不重视消费者诉求。

每个行业的发展都需要有过硬的售后支撑，不重视客服体系建设，伤及消费者的权益，暴露的是企业发展的短板。尤其是对于一些大型企业，即便在市场中有着呼风唤雨的能力，不重视客服电话的优质效能，所彰显的也只能是“发展惰性”。如今的消费者越来越注重消费体验，企业客服成甩锅客服，显然不是长远发展之道。

不嫁“违章男”是明智选择

□李小将

近日，网曝某男子一年开车违章15次被退婚。该女子表示，自己父亲开车十几年从不违章，车品见人品，违章的男人不能嫁。有网友表示，开车违章在所难免，可以理解；也有网友认为频繁违章，人品一定好不到哪去，女方不嫁没毛病。（据《楚天都市报》）

诚如网友所说，开车违章在所难免，尤其是新手，一不小心就会违章，这是事实，大家都理解，谁也不能保证自己开车不违章。违章不可怕，可怕的是频繁违章。一年违章15次，这不是一个小问题，反映的是男子对交通规则的漠视，对自己不负责任，也是对他人、社会不负责任。笔者也没见身边哪位同事，一年有这么多次违章记录。

“车品见人品”并不是没有道理，说明女子颇具好眼光，证明其没有被爱情冲昏头脑；“违章的男人不能嫁”，这是女子对自己高度负责，试问把自己交给这样一个人，能踏实、放心吗？遵纪守法是做人的最低底线，开车上路，最基本的就是要做到遵守交通规则。因此，女子不嫁“违章男”并非小题大做，而是明智选择。

S 生活观察
SHENGHUOGUANCHA

第三方评估变味 监管不能缺位

□朱昌俊

近年来，社会上涌现出越来越多的第三方评估网站或APP，不少人根据这些平台给出的信息去选择产品、岗位等，平台的影响力也越来越大。然而，有网友反映，第三方评估平台选出的“好物”并不好用，对岗位的评价也有杜撰的成分。被评价的企业也表示，第三方平台暗含“不给钱就差评”的潜规则，企业深受其害。（据《检察日报》）

吃饭、购物，无论是线上还是线下操作，不少人都习惯先在第三方评估APP上查询、比对一番，这大大降低了人们消费时的信息不对称状况。与这种用户习惯的养成相对的，正是近年来一大批市场化的第三方评估网站或APP的诞生和兴起。但是，依赖第三方评估的消费者和被评估的企业，都参与到对第三方评估的“吐槽”上来，说明目前第三方评

估市场确实存在着公信力差的问题。

这次媒体报道了三大主要乱象：自定评测标准，评价可随意杜撰，恶意评价时有发生。这些乱象说明，目前第三方评估缺乏规范，无论是评测标准不明，还是评价立场存在偏差，都与第三方评估最重要的独立、公正、客观属性直接背离。如果纵容这些乱象，不仅会造成对用户的误导，实际也将伤害整个第三方评估的公信力。比如，同样一件产品，在不同的第三方评估平台，所得出的评估结论完全不一样，既让消费者无所适从，也构成对被评估的产品和企业不公。因此，由谁来“评估”第三方评估，已是个必须引起重视的问题。

较之于发达国家，我们的第三方评估市场起步较晚，但近年来发展势头很猛。也正因为此，相关监管体系的出台滞后于行业的发展步伐。无规矩不成方圆，这种状态显然不可持续。针对第三方评估市场的行业性规定与法律体系，

必须尽快制定和完善。不过，这其中的监管复杂性在于，既然是第三方评估，就必然会有自成体系的评价标准，这属于各评估平台和企业自决的范畴。但同时，如何保证各评估企业的标准是客观、公正的，又不能缺乏外部监督的介入。对此，在制定相关的监管标准时，就必须平衡和把握好企业标准与外部监督、公共标准的关系。另外，关于评估机构的非公正评估行为，将会面临怎样的责任，也应该有明确的制度规范。

随着简政放权改革的进一步推进，第三方评估市场也是承接公共权力下放的重要一环。其作用范围，也不仅限于普通消费者，还包括诸多的公共事务评估。如国外的第三方评估机构，甚至在公共政策的参考上都能够扮演重要角色。可以说，在现代社会，一个高效、公正的第三方评估市场不可或缺。对此，从监管标准和法律的制定上，都应该给予足够重视。

胡辣汤

麻辣鲜香 开胃提神

H 画里有话
UALLYOUHUA



这几天，云南洱源县成为网络关注的热点。原来，当地政府准备以农药化肥污染洱海为由，强行铲除老百姓已经种植的大蒜。公开资料显示，大蒜是洱源县重要的经济作物，当地农民种植已有20年之久。如今，大蒜说铲就铲，当地农民有些想不通，抵触情绪很大。（据中新网）

环境保护是一项需要综合施策、久久为功的系统工程、精细活，不可能一蹴而就、一役毕功。类似“防污染铲大蒜”的行为，既损害了农民利益，也损害了政府公信力，更无益于“环保大计”顺利推进。

点评/张玉胜 漫画/刘军

Y 一家之言
YIJIAZHAYAN

“私砍古树被罚30万”明确法律红线

□杨朝清

道路施工过程中，施工队竟私自将一棵100多年的龙眼树砍伐，而这棵古树已经被列为古树名木，砍伐的代价就是被处以30万元的行政罚款。这是深圳市坪山区碧岭街道最近处理的一件砍伐古树案件，这也是深圳市近年来处理的一宗数额较大的砍伐古树处罚案件。（据《深圳特区报》）

如今，某些人习惯追求成本最小化和收益最大化，当道路施工遭遇了“拦路虎”、当古树成为所谓的“障碍

物”，就将其视为“眼中钉”，欲除之而后快。在这些人的“小算盘”里，私砍古树神不知鬼不觉，失范行为很可能不会露出“马脚”，也不用接受规范与惩罚。

面对古树的不翼而飞，社区居民以为古树是因为修路被迁移到其他地方去了，如果不是公共部门出色的工作，“私砍古树”或许就会不了了之，正是由于相关工作人员对“古树失踪”有着敏感的反应能力、有着刨根问底的较真精神，最终让“私砍古树”上演了现形记。当地执法队两次召开重大案件集体讨论会，就当事人擅自砍伐古树的证据

收集梳理和法律法规的适用问题展开讨论，形成结论性意见，决定依据《深圳经济特区绿化条例》对陈某擅自砍伐古树的的行为处以罚款人民币30万元。

相关责任人受罚纯属咎由自取。古人云，“名园易得，古树难求”。一棵一百多年树龄的古树，不仅具有绿化功能和审美价值，还集纳着居民们的成长记忆和多元情感，承载着一个地方的乡愁和文化基因。提高失范行为的成本，保护古树名树才会更有“准头”。“私砍古树被罚30万”犹如一面镜子，既对那些潜在的投机者起到了震慑与约束的作用，也进一步明确了法律红线。