

K 铿锵杂谈  
ENGQIANGZATAN

# 客服转人工 不该成难题

□张淳艺

12月19日上午,中消协在京举办新闻发布会,通报银行、保险、电信等重点服务领域部分企业服务热线体验式调查结果。在消费者感知评价中,服务热线人工服务转接等待时长是所有被体验环节中评价最低的方面,主要体现在电话接不通、座席忙和转接人工等待时间长。(据新华网)

现在,银行、保险、电信等行业都开通了客服电话,不过想要接通人工服务并不容易。需要先耐心地听上一大段语音,好不容易转人工了有可能听到的却是对方正忙需“排队等候”。在现实中,为转接人工听上几分钟甚至几十分钟的等待音乐都是家常便饭。

要想客服电话转人工服务,除了耐心还需要有技术。许多企业的客服电话语音系统都层层分级、项目繁多,人工

服务往往在最后面的分级目录中,任何一次操作失误,都将前功尽弃,只能退回来重走。此外,还有的银行为人工服务设置限制条件,持卡人必须输入自己的身份证号码或者卡号。不仅很不方便,也给消费者带来困扰。如果银行卡丢失,自己又不记得身份证号码,想打电话找客服都没门。

客服转人工成为难题,原因是多方面的。一方面,随着智能语音系统的发展,许多企业将精力用于完善客服电话的语音服务功能。人工服务选项设置靠后,也是为了引导消费者使用语音自助服务。同时,部分企业为了节省人力成本,往往只聘请少量的客服人员,人工座席远远不能满足实际需求。此外,一些企业将客服热线当做了免费广告,客户在拨通电话后,必须收听完事先录制好的广告,才能选择下一步操作。

自助服务固然是大势所趋,但人工服务同样不可或缺。毕竟,语音服务分

类再细,都无法满足消费者的多样化需求。尤其对于老年人来说,听不懂语音提示的各种专业术语,而更习惯于和客服人员直接交流沟通。中国银行业协会发布的《中国银行业客户服务中心服务规范》明确规定:“电话语音菜单应层级简单、描述清晰,便于客户理解和选择,人工服务选项便于寻找”。“便于寻找”,应是所有客服电话人工服务的基本要求。

有调查显示,人们在打电话时,可以承受的等待时间极限是30秒。转接人工服务时频繁的跳转和漫长的等待,很容易导致客户失去耐心,留下不愉快的印象,进而对企业“用脚投票”。转人工服务的等待时长成为消费者对客服系统评价最低的方面,说明这一问题已经严重影响到客户感受,成为目前服务热线的短板。对此,有关企业必须引起重视,切实予以改进,以方便广大消费者。

G 每日速递

国家税务总局

## 新个人所得税法 征管办法公布

新修改的个人所得税法将于2019年1月1日正式实施。12月20日,国家税务总局发布公告,明确了全面实施新个人所得税法的征管办法,确保新旧税制平稳过渡。

公告明确,为了尽可能使居民个人日常被扣缴义务人预扣预缴的税款与其年度应纳税款接近,同时便于扣缴义务人和纳税人顺利适应税制转换,居民个人的工资、薪金所得个人所得税,日常采取累计预扣法进行预扣预缴;劳务报酬所得、稿酬所得、特许权使用费所得个人所得税,采取基本平移现行规定的做法预扣预缴。

考虑到综合所得预扣预缴个人所得税额与居民个人年度综合所得应纳税额的计算方法存在一定差异,居民个人预缴税额与年度应纳税额之间的差额,年度终了后可通过综合所得汇算清缴申报,税款多退少补。

非居民个人的工资、薪金所得,以每月收入额减除费用五千元后的余额为应纳税所得额;劳务报酬所得、稿酬所得、特许权使用费所得,以每次收入额为应纳税所得额,适用按月换算后的非居民个人月度税率表计算应纳税额。其中,劳务报酬所得、稿酬所得、特许权使用费所得以收入减除百分之二十的费用后的余额为收入额。稿酬所得的收入额减按百分之七十计算。

据新华社

公安部

## 打击保健品诈骗犯罪 抓获1900余名嫌犯

12月20日,记者从公安部在京召开的新闻发布会上获悉,全国公安机关2018年开展打击保健品诈骗犯罪以来,截至目前,共破获此类案件3000余起,抓获犯罪嫌疑人1900余人,追赃挽损1.4亿余元。

记者从发布会获悉,近年来,保健品诈骗犯罪呈现发案区域不断扩大、涉案金额不断增加、作案手法不断翻新的趋势。特别是一些犯罪团伙采取公司化模式运营,利用有些老年人关注养生保健,防范意识不强等情况,以发放赠品、免费体检、免费讲座、免费旅游为诱饵,套取老年人信息,进而组织专人提供“亲情”服务,骗取老年人信任,并通过夸大、虚构保健品疗效,打着高科技产品、慈善福利工程等旗号大肆骗取钱财。

据了解,公安机关将继续对保健品诈骗犯罪保持严打高压态势,建立打击防范此类犯罪长效机制,切实维护人民群众生命财产安全。同时,公安机关提醒广大群众,面对各种免费检查、各类保健品推销,一定要提高警惕,防范免费项目中的陷阱,防止受骗上当。

据新华社

S 生活观察  
HENGHUOGUANCHA

## 普法接地气 自然有人气

□王石川

连日来,吉林省四平市公安局官方微博@四平公安在网上突然火爆起来。有人戏称,该微博捧红了两个“嫌疑人”,且画风极为“不正经”。原来,四平警方推出的一系列小品普法短视频,因寓教于乐而广受好评,短片中的102国道“张道长”和“道委吴书记”也因此走红。(据人民网)

接地气,有人气。四平警方推出的一组视频,既不刻板,也不僵硬,而是跳出了脸谱化的普法模式,生动活泼,可视性强,让受众在轻松愉快地欣赏中,既哈哈一笑,又获得教育,掌握了相应的法律知识,确实值得竖大拇指。

谁说宣传必须居高临下?谁说普法必须冷冰冰?谁说普法宣传只能是简单枯燥的单向度灌输?从四平警方赢得网友青睐的这组短视频看,它们不仅实现了高人气、高美誉度,更与网友实现了高水平的良性互动,完成了高质量的普



视频截图

法效果。究其因,无非创新二字。这种创新不是哗众取宠,也不是剑走偏锋,而是在拿捏得当中找到突破口,在千篇一律的套路中找寻切入口,吻合了受众求新求变的多元化诉求,从而备受称道。

“在普法这一块,我们是认真且严肃的!看我的认真脸!”在回应舆论关

注时,四平警方如此表态。看似“不正经”的表达,实有极正经的谋划。普法宣传这件事是严肃的,但在新媒体时代,尤其是在新技术层出不穷的当下,完全可以做得有趣,把有意义的事情诠释得有意思,这样一来,受众才能入眼入耳、入脑入心。而所谓的“认真且严肃”,则道出了这组短视频广受赞誉的真正原因,相关部门确实花心思了、真琢磨了、下功夫了。

普法创新,实不容易,但是集思广益,往往就可找到令人眼前一亮的办法。最关键的是,创新不等于求怪,也不等于必须瞄准下三路。当前,一些人、机构为了“收割”流量,饥不择食,慌不择路,这让人鄙薄。而像四平警方这样站着赢得关注的做法,更值得推举,更值得推广。事实上,像这种拍短视频的宣传模式,并不是多么浩大的工程,但是在短视频走俏的时代背景下,善于借力打力,发挥叠加效应——司法机关拥有很多实操案例,更能出奇制胜。

Y 一家之言  
YIJIAZHUYAN

## 公交站命名不能太随意

□何勇海

“二十三号路十六号大街口”“二十三号路二十号大街口”“二十四号大街十九号路口”……日前,有网友在杭州一论坛贴出多个站名由数字组成的374路公交车线路的站牌,“是不是最绕公交?名字看得我头都晕了!”374路公交车由杭州下沙江滨开往东沙商业中心,共21站,其中14个站的站台名由数字组成。有网友跟帖称,每天坐公交都要集中精神,生怕听错过站。(据新华网)

让乘客念得绕口、看得头晕、对不



上地址、生怕坐错的公交站名,实在是

相关部门不负责任的做法。

公交站命名岂能简单粗暴?公交车是最重要的城市交通工具,站名承载着市民和游客上车下车的信息,再加上人们的文化水平与记忆能力不一,站名理应方便记忆和辨识。也就是说,站名的命名除了符合法理性,还要考虑方便性,应让公众易读、易懂、易记,方便出行。

公交线路的奇葩命名现象,也反映在城市道路命名上,对一个大区域的许多条道路命名只取一个名字,然后用东西南北中叠加一二三四五等数字来区分,相关部门倒是省事,市民认路却麻烦。