

K 铿锵杂谈
KENGQIANGZATAN

客服只剩“礼貌话术” 源于责任甩包

□何勇

“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。”咨询某一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”。(据新华社)

对于一些互联网企业而言，客服往往是消费者与商家在售后这一环节唯一的沟通渠道。客服的存在，主要功能是解决消费者在售后环节遭遇到的各种问题，提升消费者的

体验感和满意度。

不过，眼下互联网客服现状却是“无可挑剔的态度，永无解决的问题”，一些互联网客服俨然只剩下礼貌温柔的“话术”，实质上是在敷衍、搪塞消费者，这显然背离了客服存在的意义，也损害了消费者的合法权益。某些互联网客服只剩下礼貌温柔的“话术”，表面上看，主要是这些互联网企业以及部分传统企业为了节省运营成本，将客服工作外包出去，承担客服工作的客服公司却没有权限处理消费者的各种问题。从根本上来讲，是一些企业压根就不重视售后服务，不重视消费者的合法权益，把客服当摆设，也就逼迫客服用“话术”来忽悠消费者。

事实上，由于客服是成本部门而不是盈利部门，企业将客服外包给专业的客服公司，这本身并无不可，符合分工专业化、精细化的趋势和潮流。但一些企业却将售后服务和责任也“甩包”出去，没有将解决问题的权限授权给外包的客服企业，这才导致一些互联网客服只剩下“礼貌话术”，对解决问题起不到任何实质性作用。

保障消费者合法权益，终结客服“乱象”，让客服发挥出应有的功能，成为一键畅通的“服务天使”，更好地满足消费者的需求，归根结底是企业要建立重视客户权益的价值观，建立以客户为中心的客服工作机制。而这，显然不能指望企业自觉，只能靠法律法规和监管的倒逼。

关爱电梯 各尽其责

□孙建磊

市区朱庄社区七号楼三单元的电梯坏了，多天没人维修。家住三单元顶楼的王涛，妈妈偏瘫需做理疗，抱着妈妈坐二单元电梯，再爬楼梯，每次累得双腿发颤。最终，朱庄村委会垫资修了电梯。电梯也在停运10天后恢复运行。(详见本报3月26日04版)

电梯“生病”，居民受罪。这不是第一次，但希望是最后一次。

前事不忘，后事之师。为了避免今后发生类似的事情，不让居民生活不便乃至累得双腿发颤，我们需要重新审视电梯，重新认识电梯在居民生活中的作用，重新构建保障电梯安全运行的机制，提前筹措电梯运行、维修以及更换的资金。

毫无疑问，电梯已经成为市民日常生活中不可或缺的基础设施。它好比空气。拥有时，丝毫感觉不到它的重要，一旦失去，才会发现不可或缺。

电梯这么重要，很多人却对它了解不多。比如，对小区电梯权属认识不清。电梯坏了，很多居民第一反应是找物业、找开发商、找社居委，而不知道电梯属于住宅楼的附属设施，所有权属于业主，应该自己负责。作为一名合格业主，应时刻谨记自己既是电梯的使用者，又是电梯的所有者，既享受电梯带来的便捷，又要担负起电梯安全运行、维修保养的责任。只有摆正了自己的位置，才能自觉爱护电梯，主动参与电梯的管理，督促小区物业、电梯维保单位各司其职、各尽其责，保障电梯“身体倍棒”，随时能提供安全、快捷的上下楼服务。

思想上重视了，居民位置摆正了，管理机制建立了，电梯就能安全运行吗？未必。

朱庄社区电梯停运10天，为什么？电梯坏了，没钱维修。朱庄村委会垫资维修，电梯立马恢复运行。说一千道一万，钱是关键因素。保障电梯安全运行，资金问题不解决，一切都是空谈。怎么办？电梯运行、维修等费用不小，不能临时抱佛脚，必须未雨绸缪，必须以晴备雨伞、饱备干粮的自觉，提前谋划，提前为电梯的安全运行筹措足够资金。这笔资金，既包括电梯日常运行的维护、保养费用，又包括电梯突发故障的维修费用，既包括时下的运行费用，又包括将来更换电梯的费用。总而言之，专门给电梯开个账户，保证其维护保养、维修乃至更换，不因资金问题而拖延。

重视电梯，关爱电梯，为其安全运行早做准备，它才能提供优质服务。这样一来，我们就能少爬楼梯，不用望楼兴叹、累得双腿发颤。

胡辣汤

麻辣鲜香 开胃提神

W 微言大义
WEIYANDAYI

所谓人生，就是一连串的生命体验。有些路，你不走，你就不知道它有多美。没有走过的，永远是路；走过的，才叫人生。体验自己的人生，放手让儿女走路。走过路过，才能懂得。

——安娜·昆德兰

真正的高手，不是那些一生下来，就占尽天时地利人和的人，而是那些，就算抓了一手烂牌，也能努力玩到最后，把烂牌变成好牌的人。

——林夏萨摩

我们终于懂得，一个人的自尊，是多么的重要。那些听起来开玩笑的言语，那些看起来毫无恶意的动作，却在一个人敏感脆弱的心上留下痕迹，很疼很疼。

——《青春在疼痛中成长》

美应该是一种生命的从容，美应该是生命中的一种悠闲，美应该是生命的一种豁达。如果处在焦虑、不安全的状况，美大概很难存在。

——蒋勋《天地有大美》

其实所谓的幸福也不过就是，每天做着自己喜欢的事。如果实在做不了自己喜欢的事，那么就去喜欢自己在做的事。因为，“一个人的时间花在哪里，是看得出来的”。

——匡匡

从过去的岁月里我们能够看见自己，虽然有忘不了的黑暗、忘不了的慌，但它仍是我们从前活过的证明。未来怎样，你都要往前走，勇敢、快乐、从容地成为你自己。

——《亲爱的，我们都将这样长大》

B 编读往来
BIANDUWANGLAI

礼让斑马线成文明风景线

为进一步巩固成果，深化我市文明城市创建工作。3月26日上午，市创文办、市公安局召开了全市整治机动车不礼让斑马线行动新闻通气会。(详见本报昨日03版)

王学明：深入开展礼让斑马线专项行动，有关部门加大对不礼让斑马线交通违法行为查处、曝光力度，目的就是在全市营造文明礼让、遵章出行的良好氛围。当然，礼让斑马线除了依靠严格执法之外，更重要的还是要加强对市民的引导教育，交警部门应加大宣传力度，积极宣传不遵守交通规则的危害。对于每一位市民来说，也要从自身做起，让文明礼让意识根植心中，自觉遵守交通规则，切实做到文明出行、安全出行。笔者相信，通过全市人民的共同努力，礼让斑马线必将成为漯河的一道靓丽风景线。

小小飞絮如何不“迷”人眼

3月22日上午，记者从2019年杨柳飞絮防治工作动员会上了解到，针对杨柳飞絮每到春季飘飞成灾的现状，我市今年将提前采取一系列措施，对杨柳飞絮进行治理。(详见本报3月26日03版)

徐剑锋：面对杨柳飞絮如约而至，

H 画里有话
HUALIYOUHUA

没吃饱，加面加菜都免费，一直加到吃饱为止……最近，重庆市九龙坡区杨家坪一家面馆火了。面馆老板坦言，一斤面能加5份出去，每天最多加十几斤面出去，再加上人力、水电等费用，也就几十元的成本。“我觉得这两年生意好，除了质量和味道有保障以外，部分原因是免费加面加菜带来的效果。”(据《重庆晚报》)

