

不只老年人需要人工客服

■ 鲍 南

近日,北京电信为老年用户提供“尊长专席”人工客服,利用实名制与大数据识别等技术,老年人拨打客服时可跨过机器人应答环节,迅速接入“尊长专席”人工客服,获得专属的暖心技术服务。据介绍,该服务目前针对65岁以上市民,预计本月底将扩大到60岁以上市民。

如今,智能客服已成各大服务行业的标配,机器应答也为相关机构节约了不小的人力成本。但冗长的语音提示,一环套一环的子菜单,连续点按的繁杂操作,时常令人头痛,对于那些本就使不利落手机的老年人来说,更是一种负担。设置“尊长专席”,帮助老年人直接与人工客服对接,是人性化服务的体现,特别是在“数字鸿沟”焦虑日显的今天,想

方设法为“银发族”排忧解难,确实值得点赞。

但细细想来,“智能客服不智能”又何尝不是大家共同抱怨的“槽点”?机器应答或是人工智能看似可以“分拣”问题,简单事项通过算法解决,复杂困难问题交由人工处理。但对所有用户来说,既然拨打客服电话,最希望的都是一步到位解决问题。结果现在拿起话筒,不是一遍遍地听音乐,就是在“请按1、2、3”里兜兜绕绕去,好不容易找到呼唤“人工客服”的按钮,又常在一句“对不起,业务繁忙请稍等”之后被挂断。“智能客服不智能”的无奈,某种程度上降低了相关服务的品质,有时也成了一种变相的“懒政”和推诿。

客服电话答非所问,推销电话全天轰炸,这样的对比其实不无讽刺。以机器代

替人力无非是想降低成本,但别忘了,“客户服务”本身也是商品的一部分,同样影响着品牌的口碑。做好服务是本分,改进服务是责任,其衡量标准之一,就是解决客户问题的效率。为老年人提供“尊长专席”是好事,同时这种一步到位、一办到底的服务,不应限于一家企业,也不应只是特殊关照,不妨推广至所有客户群体。履行好自己的责任,回应好所有用户的期待,正是服务本该有的样子。



12月18日,市市场监督管理局开展2020年“安全用药月”公众开放日活动,邀请部分市民和媒体记者走进药品不良反应监测服务中心,近距离了解药品监管、检验等方面的情况。 本报记者 朱 红 摄



12月19日,召陵区妇联与英杨村村委会联合举办瑜伽公益培训课,吸引了数十名村民参加体验。 本报记者 于文博 摄

关于面向社会公开征集2021年民生实事项目的公告

(上接1版)
四、征集方式

1. 发送电子邮件。请将建议发送至市委市政府督查局民生实事征集邮箱:lhdcms2021@163.com,邮件主题写明“民生实事建议”。

2. 邮寄信件。请寄送信函至市委市政府督查局督查四科(地址:漯河市黄河路751号市商务局604房间。邮编:462000)。

3. 电话征集

①拨打漯河名城网新闻热线:5616809;

②拨打电话或发短信至漯河名城网新闻热线:17839503330。

4. 网络征集(请注明“民

生实事建议”)

①登录市政府门户网站: <http://www.luohe.gov.cn>,投送至“市长信箱”;

②登录“漯河名城网”,点击“市民建言·民生实事”栏目留言;

③登录“漯河网”,在“市民留言板”上留言。

5. 手机平台

①登录“漯河手机报”微信平台,进入“市民建言·民生实事”留言;

②登录“漯河日报”微信平台,进入“市民建言·民生实事”留言;

③登录“漯河小城生活”微信平台,进入“市民建言·民生实事”留言;

④在各大手机软件商店下载“漯河发布”APP客户端,进入“问政·我要参与”留言;

⑤登录“漯河督查”微信平台,进入“民意征集·建议留言”留言。

请大家踊跃参与,积极献言献策。提的意见和建议请写明(说)明涉及民生实事项目的名称和具体内容。征集的意见和建议将由市委市政府督查局分类登记、整理,并组织相关部门进行分析、评估和论证,最终经市委、市政府研究确定后公布实施。

特此公告

中共漯河市委漯河市人民政府督查局
2020年12月18日

净尽了。

——林语堂

自信并不与年龄成反比,就像自信并不与美丽成正比,勇气不是储存在脸庞里,而是掌握在自己手中。

——毕淑敏

礼貌即是距离,人与人之间必须维持一定距离。礼貌亦是基本是非观,什么该做,什

么不该做。越文明越注重礼貌细节。

——亦舒

人的天性大致是差不多的,但是在习惯方面却各有不同,习惯是慢慢养成的,在小的时候最容易养成,一旦养成之后,要想改变过来却很不容易。

——梁实秋



读书使人得到一种优雅和风味,这就是读书的整个目的,而只有抱着这种目的的读书才可以叫做艺术。一人读书的目的并不是要“改进心智”,因为当他开始想要改进心智的时候,一切读书的乐趣便丧失

路遇电车起火 公交司机扑灭

■ 见习记者 何 爽

12月18日下午,郭耀辉驾驶一辆116路公交车行驶在滨河路上,突然发现路边有一辆电动自行车起火了。

“几个市民站在旁边不知所

措,我就赶紧停下车,拿起灭火器跑了过去。火灭了后,我就开着车走了。”郭耀辉对记者说。

车上的乘客目睹了郭耀辉灭火的全过程,对其大加赞赏。



12月20日,市区海河路,一辆轿车占压盲道。 见习记者 何 爽 摄



分类信息

2cm×4cm 单价50元 4cm×4cm 单价100元
本版对所有信息的手续都严格进行审查,仍不能保证每一条信息的真实性,请客户在使用本版信息时认真核实相关资料,签订有效法律合同,因本版信息导致的一切纠纷自行负责。

联系电话:0395-3132295 3117189 13781707655

家政服务

洁爽保洁公司
专业单位家庭保洁 外墙玻璃幕墙清洗
石材 地毯 专业外墙漆
6188458 13653950591

欢迎刊登 分类信息

出租出售

厂房租赁

位于燕山路66号开发区民营工业园,标准化厂房两栋,面积2000平方米左右,水电齐全,内有行车,价格面议。
电话:15518271531 15290726673

厂房整栋出租

湘江路东段经济开发区厂房,四层,5000平方米,有院。交通便利,水电齐全,价格面议。
电话:13849499938 赵先生