

观点加料

转人工客服,怎么这么难?

新闻事件:你是否有过这样的体验?与智能客服沟通,不是重复提问,就是答非所问;一顿操作转人工,电话里总是传来“人工座席忙”;好不容易接通,提示还需再排队……在一些消费领域,智能客服不智能、转人工难等问题普遍存在,大大降低了沟通效率,给消费者带来糟糕的体验。相关话题也再次登上热搜榜,引发热议。

技术赋能也不能当甩手掌柜

人民日报:企业拥抱新技术、降本增效,原本无可厚非。技术赋能,为第一时间回应消费者需求提供了更多可能性。然而,一些缺乏诚意、稀里糊涂上线的“半拉子”工程,却频频给消费者添堵。有些企业商家认为,有了智能客服就可以当甩手掌柜,回避用户诉求;有的更是大搞售前售后“两面派”,售前用人工客服积极营销,售后把问题丢给“机器人”客服。

客服是消费者反映问题、维护权益的渠道,采用什么形式、引入什么技术,消费者觉得好才是真的好。转人工客服,看似小事,实则是关涉消费体验提升的大事,关乎企业长远发展。有这类问题的企业商家要积极整改,加上相关部门监管、消费者督促,多方合力定能促进标本兼治。直面难题,及时响应客户诉求,快接、快办、办成、办好,才能让更多人敢消费、愿消费。

不能将技术异化为“挡箭牌”

红网:企业拥抱智能客服的逻辑看似完美:降成本、提效率、覆盖标准化问题。然而,当技术异化为“挡箭牌”,效率至上便成了用户体验的灾难。破解“转人工难”,不能止于增设按钮。企业需重新审视人机边界。智能客服应定位为“初级分诊员”,精准识别需求后无缝转交人工;人工客服则需强化培训,成为“问题终结者”。

监管更需走出“数据指标”的误区。当前对客服投诉仅作统计,缺乏穿透式审查。不妨建立“客服响应效率”红黑榜,将转接步骤、等待时长等纳入考核;对故意设置障碍的企业追责。唯有让企业为“技术傲慢”付出代价,才能倒逼服务升级。

智能客服迭代升级的历程,不应成为消费者体验下滑的注脚。当技术真正以人为尺度,当企业重拾“解决问题优于规避问题”的初心,客服电话里的那句“您好”,才能从冰冷的机械音变为温暖的服务承诺。

应制定评价标准激励和监督服务质量

新浪:消费者咨询客服,是为了解决产品使用问题或寻求售后服务,本应获得高效、专业的帮助。然而,现实生活中却经常是“一顿操作猛如虎”,换来一句“人工座席忙”。好不容易转人工后,消费者往往还需要漫长的排队等待。

智能客服“失灵”、人工客服“隐身”,对于消费者无处安放的诉求,企业与技术开发者应给予足够重视与回应。数字化浪潮下,拥抱新技术没错,但若以牺牲用户体验为代价一味节省成本,终将得不偿失。真正的智能化,应该是技术与人性化服务的有机结合,任何时候都不能偏离“以人为本”的初衷。客服的核心是“服务”,而非“应付”。当消费者深陷在智能客服的无效沟通中,或被繁复的转接门槛消耗掉耐心与信任,再先进的技术也失去了意义。

有关部门可以制定一些针对客服的服务评价标准,并且组织评价活动,用以激励和监督企业做好客服工作,改善消费环境,满足消费需求,这也是在踏踏实实地促进消费。

热点聚焦

期待家政技能培训“广覆盖”“有实效”

新闻事件:近日,人社部、国家发改委、教育部、商务部、全国总工会、全国妇联办公厅联合印发《关于开展家政服务职业技能专项培训行动的通知》,提出自2025年至2027年组织开展家政服务职业技能专项培训行动,面向有家政领域就业培训意愿的劳动者和已从事家政服务的人员,广泛开展家政领域相关职业(工种)技能培训,每年培训150万人次。

工人日报:小家政,大民生,一头连着务工人员就业,一头连着万千家庭的育儿养老等需求。

据相关部门统计,我国家政服务行业快速发展,从业人员已超过3000万,家政企业100多万家。但是,正如人社部农民工工作司负责人在回应此次培训时所说,“从家政服务业发展现状看,总量供给不足、技能水平不高、群众满意度低等问题仍然比较突出,找家政服务员难、找一个好的家政服务员更难的问题,长期制约着家政服务业的高质量发展。”正是由于家政服务质量不高、专业化程度较

低、从业人员素质良莠不齐,该领域存在的问题、积累的矛盾较多,负面事件并不少见,某种程度上诱发了信任危机。

2019年6月,国务院办公厅印发实施《关于促进家政服务业提质扩容的意见》,其关键词一是提质:提高家政服务质量,二是扩容:吸引更多劳动者从事家政服务。而提质扩容的关键在人。

下一步,如何引导相关人员参加家政培训,如何激发他们的参与热情,至关重要。各地应利用多种形式、多种渠道广泛开展家政培训行动宣传;广泛摸排有家政服务就业和培训意愿的劳动者,做好求职和培训信息登记,对年龄偏大、文化程度偏低的家政服务人员做好引导,并酌情给予一定补贴。

除了通过大规模和广覆盖,引导更多从业人员、准从业人员提升职业技能之外,还要提升培训的便利性、可及性,包括采取线上与线下相结合的培训模式、广泛开展家政培训进社区(村庄)、在家门口开展订单式培训等等。

民生热议

绿色出行可抵贷款利息?

本期话题:在湖北武汉,市民只要践行乘公交、骑行等11种绿色低碳生活方式,就可积累碳减排量,碳减排量可以兑换各种优惠券、小礼品,还能直接抵扣银行贷款利息。

媒体谈

中工网:从“做什么能获得奖励”到“这么做很有意义”,再到“我认同这样的生活方式”,当激励机制按下“内驱力”的启动键,潜移默化的转变就此开始。

推动“全民减排”,武汉还有不少同行者。比如,成都的“碳惠天府”平台,把市民绿色出行、垃圾分类、光盘行动打卡、低碳阅读等低碳场景纳入积分激励活动中;在深圳,市民通过“低碳星球”微信小程序记录公共出行减排量,并用碳积分在商城兑换地铁乘车券;今年,上海的碳普惠运营管理平台也投入试运行,市民通过构建个人碳账户,量化和记录生活中低碳行为的减碳量,可实现绿色积分兑换商品服务……

类似做法还有哪些需要改进的地方,得通过实践不断优化。人们会关心不同平台的信息互通共享问题、公共出行设施与自有出行设施的信息上传问题、如何审核活动行为真实性的问题、如何保护自身数据安全的问题……这些都是需要进一步思考和解决的问题。

期待这些城市的“全民减排”实践为更多城市带来启发,让“全民减排”拥有更多打开方式,引导人们形成文明、节约、绿色、低碳的生产方式、消费模式和生活习惯,让更多人为美丽中国建设、经济社会发展全面绿色转型贡献一份力量。

网友说

正*:此举不仅能帮助市民节省开支,还能激发大家低碳出行的热情,促使“绿色生活”从概念转变为生活理念及日常习惯。付出“举手之劳”就能获得实惠,这个“羊毛”值得薅。

壹:**这虽然是一个很好的激励机制,但不能仅仅为了抵扣房贷才去做这些环保的事。节能减排本身就是每个人应承担的社会责任,是为了自己和子孙后代能有一个更美好的生存环境。

***莹:**这种碳减排抵扣房贷的机制无疑是一种大胆的尝试。它从实际生活出发,将环保与人们的经济利益紧密联系在一起,这种创新的思路值得肯定。

媒体观点

54分钟办出健康证,谁在乱开绿灯?

新闻事件:54分钟内速发证件,指尖采血代替静脉采血,取消内科及胸透……近日,央视曝光了健康证办理过程中的乱象,引发舆论关注。

新京报:健康证的作用不容小觑,其是保障公众健康安全、防止传染病传播而设立的重要门槛,尤其对食品、餐饮、医疗等行业的从业人员来说,健康证更是其能否上岗的重要前置条件。

然而,本应严谨规范的健康证办理流程,如今在一些地方却漏洞百出,尤其是一些医院、体检中心等机构,本应是健康证办理的把关者,却沦为乱象的制造者、造假的参与者,让人震惊。

劳务中介招揽需要办理健康证的人员,医疗机构则“配合”进行虚假体检,快速发放健康证,从中牟利,形成了一条完整的“造假产业链”。这种行为不仅严重扰乱了健康证办理的正常秩序,更对公共卫生安全构成了潜在威胁。

从源头扎紧健康证办理的“篱笆”迫在眉睫。相关部

门对此乱象,必须重拳出击,及时整治。一方面,要对曝光的医院、体检中心等开展专项检查与整治行动,聚焦问题疑点逐一核查;另一方面,对于查实参与造假的机构,应依法吊销其相关资质,依法依规对涉事人员进行严肃问责,形成强有力震慑。

在此基础上,可以此为契机关展更大范围专项检查,加强对民营医院、体检中心等机构的监管力度,深入排查风险隐患,做到防患于未然。同时,还应积极探索健康证办理流程的信息化,建立统一的区域性健康证办理平台,实现体检信息的实时录入、更新与共享,利用技术手段让健康证办理在阳光下进行。

鉴于制售虚假健康证已经形成完整的“产业链”,还要开展全链条的清查、整治。对于劳务中介等参与健康证造假的其他主体,也应严厉打击,切断造假、售假产业链。同时,加强对从业人员的宣传教育,提高相关行业对健康证重要性的认识。