

智能客服不“智能”反成“拦路虎”

近日,上海市消保委透露,去年共受理消费者投诉32万余件。其中,智能客服“不智能”成为消费者权益保护领域的热点问题之一。65岁的张先生说:“以前都是人工客服接电话办手机业务,非常方便。这几年,变成了智能客服接电话,每次说半天也办不成手机业务,只能跑到营业厅办。”

有媒体调查发现,多数受访者表示智能客服办事效率低。其中,受访的老年群体大多认为,智能客服服务效果不理想,不好用。

《工人日报》:当下,越来越多的平台和APP推出了智能客服,但不少智能客服办事效率低,答非所问,反而成为售后维权的障碍。究其原因,一方面

是商家不断减少人力成本投入,甚至完全取消人工客服,将售后全部推给人工智能;另一方面,受技术水平限制,“智力有限”的智能客服无法应对个性化的咨询需求。这些问题需要引起重视并加以改进。

智能客服服务对象中老年人人数众多,相关商家应该按照《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,积极配合主管部门落实智能客服功能适老化指标,确保各消费场景下老年人沟通需求得到满足,并保障老年人便捷接入人工服务的权利。对于企业为回避面对消费者维权而故意设置的人工智能投诉“门槛”,监管部门应依法处理,引导市场环境进一步改善,为提振消费打好基础。

《钱江晚报》:面对老年人找客服难的问题,已经有平台作出了初步尝试。比如在北京,老年市民拨打北京电信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。不过,这种专门面向老年人的服务还没能推广开来。因为无法判断来电者的年龄信息,也无法提供快速转人工的服务。更重要的是,需要这种人工客服的不只是老年人,大量其他年龄段的消费者有时候也需要。

《泉州晚报》:智能客服成“机气人”的局面,不能再持续下去了。这并不是说,企业不能采用智能客服。相反,将一些可以由机器处理的问题交给机器,这是技术发展的必然趋势。何况,智能客服也需要在反复的对话中强化训练、不

断提高其智能化水平。因此,部分老年消费者对于智能客服这样的新生事物不妨秉持开放的心态,企业也不妨将它作为客户服务的重要补充。

只不过,在如今的智能客服还不太智能的背景下,企业仍然应该重视且发挥好人工客服的作用,保留相应比例的人工客服,通过人工客服弥补智能客服的不足,尤其是对于老年人等群体,更应该做到人工客服“一键转接”。否则,用“智能”噱头糊弄消费者,让智能客服成“机气人”,不断给消费者添堵,这不仅涉嫌侵犯消费者的知情权和批评权,还会给企业形象和口碑造成负面影响,短期来看企业人工成本是减少了,长期来看则是自砸招牌,势必导致消费者大量流失。

夸两句

售后服务太贴心

石家庄李培育:许多老年人都为听力障碍苦恼,而购买助听器后,又为定期保养维修犯难。我的老伴也经历了这一过程。3年前,我们在石家庄博聆听力公司,找程丽丽验配师配了一对助听器。戴上助听器后,老伴的听力得到改善,对话交流有了好转。然而在电视适配器的使用上,却不太顺利。后来,程丽丽介绍了同事罗霞上门来调试。罗霞在电脑上反复调试,并详细介绍了电视适配器如何充电和使用。在一番努力下,电视试配器也可以使用了。因此,我和老伴不管是对话还是看新闻、电视剧听得都

很清晰,老伴很满意。

助听器需定期维修保养,对于耄耋老人来说,跑到博聆听力公司也很不方便。我们给罗霞打电话寻求帮助,她毫不犹豫就答应了。每次上班前,她骑自行车到我家取走助听器。等助听器保养结束后,她下班再带上电脑到我家反复调试,直到我们满意为止。就这样,罗霞已经连续为我们服务3年多了。

“老吾老以及人之老”,我们不仅佩服罗霞的专业素质,更赞赏她服务老人的态度。特借贵报一角,对罗霞和她所在的公司表示感谢和赞扬!

读者说事

标价莫要搞套路

石家庄史定葆:前几天,小区附近的某大型连锁超市在做促销。我专门到这家超市挑选了几件商品后,其中一箱牛奶标价为26.1元。回家后,我习惯性检查了一下购物小票,竟然发现这箱牛奶的价格是27.9元。因为数额相差不大,我也没有去咨询超市的工作人员。

思索一番后,我认为无论是牛奶的标价摆错了位置,还是价格没有统一,都给消费者造成了困扰。作为大型连锁超市,更应认真核实,对消费者负起责任。

在此,我也提醒读者朋友,购物后不妨核对一下小票,以免出现定价与实收不符的现象。

儿子送来一束花

石家庄姬桂芳:我今年86岁,是原石家庄国棉一厂的退休工人。5月14日母亲节当天,我再次收到儿子送来的一束鲜花。这也是我第8次收到儿子送来的母亲节鲜花。

8年前的母亲节,儿子带我到石家庄植物园游玩。我平时就特别喜欢鲜花,植物园的花卉盛开,争奇斗艳,我拍了许多照片留念。儿子为了让我回到家也能继续欣赏,特意到植物园附近的花店给我买了一束鲜

花。看到这束鲜花,我笑得合不拢嘴。正巧当天是母亲节,从此,母亲节送鲜花便成了我家的传统。8年来,孩子们无论多忙,都会在母亲节当天给我送上一束鲜花,并拍下我手捧鲜花的照片留念。

今年,儿子买了一束康乃馨和香水百合的组合花束,红彤彤的康乃馨搭配着粉色的香水百合,既大方漂亮又香气浓郁,我手捧鲜花坐在沙发上让孩子们拍了许多照片。

石家庄王银海:《当年那棵杏树》是一篇情真意切、感人至深的好文章。杏树改变了生态、美化了环境,还能为孩子买过新年的新衣服、水果罐头,甚至还治好了母亲的病。这棵杏树不再是单纯的植物,而成为了家庭的一员,所以后来杏树被挖走后,全家人才会那么难过。此文虽然语言平易质朴,但情真意切,让人动容。

石家庄韩秀菊:《开设“买不到柜台”展现新颖爱老方式》一文中,物业公司为老年人着想,是为老服务的创新。柜台里售卖做被褥需要的大针、粗线、顶针、松紧带等零碎老物件,这些一般在超市买不到。物业公司此举大大解决了老人购物难的问题,受到老年人欢迎。

石家庄李玉林:读了《我为母亲洗裤子》一文,我深有感触。作者文笔细腻,我一连读了好几遍。母亲的脏裤子和自己孩童时弄脏的裤子一样。通过一条脏裤子,作者对母亲年轻时的辛劳感同身受。通过此文,我感受到作者对母亲的陪伴与关爱,也让我联想到自身,人上了年纪需要更多陪伴。

石家庄田守志:《助老配餐送到家》一文,介绍了石家庄市革新街道泰安社区的日间照料站正式开启配餐服务。助老配餐送到家,解决了老人买菜难、做饭难问题,彰显了社会各界对老年群体的关爱,让老年人感受到了社会大家庭的温暖,提升了老年人的幸福感和获得感。

请您把近期从本报上看到印象最深刻、最感动或最有意思的文章告诉我们,并说明理由。

邮箱: yzlnbdzcz@163.com
电话: 0311-88629317

读报用报

《保健支招》挺有效

石家庄王银海:我有晚上睡前喝水的习惯,也存在次日早晨眼泡浮肿的问题。看了《教您如何消除“肿眼泡”》这篇《保健支招》栏目刊登的文章,我马上用文章中提到的方法试了试。不一会儿,我眼泡浮肿的问题就消失了。这类小妙招简单易懂,还很有效果,希望编辑以后多刊登此类文章。

大千世界
鸡毛蒜皮
想说就说
来信地址: 石家庄市中山路313号燕赵老年报读者茶座
电子信箱: yzlnbdzcz@163.com

坐而论报

《百事顾问》真有趣

山东青岛宫锡进: 我十分爱读《百事顾问》版,每期都认真阅读。作为“家庭主妇”的老伴也非常喜欢版面上的内容,老伴读后还会把喜欢的文章剪下来

装订,以备经常翻看。《百事顾问》版真可谓是老年朋友的贴心人,版面上的内容能正确指导老年朋友们如何去更好的生活,让大家过得幸福温馨!

