读者话题

你的冷冰冰，让人不开心

——商家滥用智能客服引发消费者不满

湖南日报·新湖南客户端记者 肖祖华 田燕

漫画/傅汝萍

“消费遭遇烦心事却找不到客服，找到客服面对的也是冷冰冰的机器人。”这样的烦恼，你是不是也遇到过？

在消费日渐互联网化的今天，人们发现，商家的售后服务也在发生改变，服务热线电话逐渐减少，线上智能客服成为主流，一些商家的客服甚至全部由机器代替了人工。这种改变，固然减少了商家的成本和麻烦，但不利于消费者与商家沟通，让消费体验不愉快，甚至出了问题也投诉无门，频遭消费者投诉。2020年以来，在湖南日报、新湖南客户端湘问频道和华声在线《投诉直通车》，相关投诉超过300条，涉及共享充电宝、信用卡、通讯、打车、购物、视频等方面。

“人工客服就像人间蒸发了”

一位姓曹的女士投诉称，2017年，她通过人人车平台在长沙买了一辆二手车，但中间出现任何情况都联系不上人工客服。后来贷款全部还完了，她想要找人人车方面办结手续，还是联系不上人工客服，每次只能在APP上与机器人对话，很不方便，也解决不了问题。最后，她只好自己到车管部门，才把手续办完。

一位姓杨的女士也投诉说，她在手机上下载了易泊充租车APP，交了599元押金准备租车，却发现没有车可以租，于是马上提交了退还押金申请。“我在APP上找了好久也没有找到客服，只有一个意见反馈栏，提交了退费申请后也没收到回复。我通过网页搜索到客服电话，又无人接听。后来我在网上搜索到信息，才知道15个工作日退款。但是现在已经过去两个多月了，退款依然没有到账，拨打他们的客服电话，也一直没有人接。”杨女士气愤地表示。

几天前，长沙市的阳女士收到一条微信扣款信息，说她使用共享充电宝被扣款99元。她十分惊讶，明明当时就还了充电宝，怎么可能扣99元呢？于是，她在商家小程序上找客服，客服一栏在很不显眼的设置里面，找了好久才找到，而且一直是一个机器人在机械地答复，反复说可能是阳女士没有归还成功，请再仔细确认。阳女士想转到人工热线投诉，却找不到入口。后来她通过网页查找，才找到400客服电话，但无人接听，“人工客服就像人间蒸发了。”

线上智能客服已成主流

针对消费者的投诉，记者对闲鱼、淘宝、中通快递、顺丰速运、爱奇艺、美团、T3出行、易泊充、曹操出行等APP、小程序进行体验发现，目前线上智能客服已成主流，人工客服要么没有，要么很难找到。

记者看到，这些APP、小程序的客服栏都不显眼，基本都是在“我的”一栏中的“设置”里面有一个“帮助与反馈”，不注意就很难找到。点进去以后，有在线客服的选项，大多是机器人和你对话。

有一些APP、小程序可以在机器人会话中要求人工服务，如美团外卖、T3出行可以直接点击“转人工”按钮，然后可以与人工客服对话；曹操出行等可以在机器人会话中要求人工服务，会有人工客服在线与客户沟通。

闲鱼、淘宝、中通快递、顺丰速运、爱奇艺、美团客服页面，都没有明显标示热线电话。近日，记者通过网页搜索到它们的官方电话，然而一个个拨通了这些电话后，结果也都是机器人语言，找到人工服务最少要进行两轮选择。

智能化生活应该更有温度

一位不愿具名的某互联网企业品牌经理告诉记者，智能客服已经成为趋势，在国外是普遍现象，一方面是出于成本的考虑，另一方面也确实减少了投诉。

“智能化生活已经成为趋势，互联网应该是有温度的，客服不应该只是冷冰冰的机器人。年轻人面对如此复杂的客服通道都难以找到方向，更何况是老人。”湖南省万和联合律师事务所律师李健说，对于电子商务的售后服务，《电子商务法》第五十九条规定：电子商务经营者应当建立便捷、有效的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式等信息，及时受理并处理投诉、举报。李健表示，如果因为智能客服处理不好，人工客服又缺失，造成了消费纠纷的，可以向相关职能部门举报。

长沙市市场监督管理局相关负责人告诉记者，如果互联网租赁产品（如共享充电宝等）设置在商场、酒店内，消费者有问题可以直接找商场、酒店解决；如果是平台或者企业产品，有问题则可以向平台或企业所在地的市场监管部门投诉。

一些专家对此也表达了自己的看法。湖南工商大学创新创业学院副院长王娟认为，检验一个互联网平台好不好，用户体验应该是摆在第一位的。从供给侧来看，售后服务是互联网租赁服务、零售服务的一个有机组成部分，售后服务的缺失势必会降低用户体验，导致企业损失一部分复购率。企业在满足用户体验时，很难同时实现“多、快、好、省”，企业在不同发展阶段会做出不同的取舍。对于某些互联网企业来说，早期的战略重点是舍弃了“好”这个维度，这显然是不明智的。随着企业发展和行业不断规范，中国的互联网新业态应该会给消费者带来更多的便捷、更好的体验和更幸福的感受。

记者感言

人工客服不能缺位

用户遇到问题想找商家投诉，只能面对智能客服系统，需要操作各种繁琐的人机对话，往往收到一堆答非所问的回复，即使通过层层语音自助流程找到了人工客服，却被告知前面还有很多人在等候——这就是许多网络平台和互联网企业冰冷的服务常态。

我们都很熟悉“顾客就是上帝”的说法，将顾客比作上帝的客户服务，意味着商家充分考虑消费者心理，关注客户体验。人们大都习惯了以往商家的热情，然而在APP面前却发现，“上帝”做不成了，有问题只能跟冷漠的机器人对话。人工客服缺位，给用户一种敷衍、推脱的感觉，售后体验差。这背后有一个重要原因：一些企业为压低人力、管理等成本，把人工客服当成了包袱，智能客服顺理成章地成为缩短服务周期、降低人力成本的重要手段。而今天的智能客服，还无法与人进行有温度的交流，也无法处理复杂问题。在这种情况下，人工客服缺位，就是对消费者权益的漠视。

在流量为王的互联网经济中，要记住用户就是流量，以用户为中心才是企业长久生存之道。客服的目的就是让用户提升满意度、喜爱度，企业要留住用户、扩大用户，就要正视智能客服的短板，不让人工客服缺位，不让服务温度缺失。

网上投诉 ts.voc.com.cn
手机投诉 扫描二维码进入新湖南·湘问

湘问 投诉直通车

运输货物有损坏 百世快运不负责

编辑同志：

去年11月29日，我花3000多元在淘宝上定制了一套岩板一体盆洗手镜柜，百世快运于1月3日送货上门，货物完好无损，由我签收。由于淘宝商家备注方向和尺寸错误，导致无法安装，与商家协商后同意换货。1月7日，我预约百世快运工作人员上门取货，将货物原路退回，取货时货物完整无损坏，工作人员也检查了。

1月11日，淘宝商家反映货物在运输过程中损坏，岩板台面受到外力作用导致裂开，因此拒收。我找百世快运公司协商处理，对方以物品属于退货产品、外包装完好、包丢不包损坏等理由拒绝赔偿。现在货物还在百世快运公司，商家既不给我换货也不退钱。盼望相关部门督促处理。

株洲一市民

记者追踪：

3月23日，株洲市邮政管理局申诉中心回复说，因投诉内容所述的运输物件属物流件，邮政管理部门负责受理用户申诉邮政企业或快递企业的快递服务问题，其所反映的物流货运问题，已超出该部门受理范围，建议通过其他途径维护自身的权益。

湖南海天律师事务所李春光律师说，按照《民法典》有关规定，物流公司承运时要确认货物的真实情况，签订承运合同后，就要对运输过程中货物的毁损、灭失承担损害赔偿责任。投诉人可以起诉到法院依法维权。

随着网上购物越来越普及，有关快递、物流公司延误时间、损坏或丢失物品，而消费者维权难的投诉量也在快速上升。有些快递、物流公司装备简陋，有的工作人员对所送物品缺乏责任心，致使遗失、损坏物品的事件时有发生。而快递、物流公司往往自订不平等条款，力求将自己的风险降到最低而置消费者权益于不顾。呼吁有关部门规范快递、物流公司的经营行为，更好地促进快递、物流行业发展。

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

新能源示范镇难找充电桩

编辑同志：

祁东县归阳镇自2019年引入威马新能源企业入驻后，致力打造新能源示范镇。但是，目前归阳镇的新能源充电桩很少，车主想给新能源车充电，竟很难找到一个充电桩，在网上也搜不到充电地点，与新能源示范镇形象不太匹配，希望镇政府能够建设一些便民的充电桩。

一居民

记者追踪：

3月18日，记者从祁东县归阳镇了解到，位于该镇的衡阳弘电新能源科技有限公司，由衡阳弘祁投资有限责任公司和威马汽车科技（衡阳）有限公司注资，成立于2019年10月，生产新能源汽车。2020年弘电新能源公司已开工建设，预计今年6月可以建成投产。投产后，该公司肯定会进行新能源充电桩的布局安装。目前，镇上也有几个充电桩，但安装在几家机关单位里面。记者又致电祁东县发改局，一位负责人告诉记者，前两年县里就推行了一个项目，由县公交公司在全县各乡镇安装了新能源充电桩，每个乡镇都有三四个点。即使安装在机关单位里，也是对居民开放的，居民可以扫二维码充电。

虽然镇上安装了几个充电桩，但看来居民并不知情。如果是路过的车主想充电，在手机上又搜索不到网点，也十分不便。据了解，有大公司计划在衡阳部署充电桩，相信不久之后，新能源车充电应该会比较方便了。

湖南日报·新湖南客户端记者 田燕

这事办好了

上湘问频道轻松一问，充电桩难题一天就得到解决

他终于可以买车接送小孩了

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

“你们帮我解决了充电桩安装难题，我终于可以买车接送小孩上学了。”3月17日，长沙市岳麓区居民小赵没想到困扰了自己数月的难题，上湖南日报、新湖南客户端湘问频道轻松一问，一天就得到了解决。

小赵夫妻是双职工，自己上班忙，没时间接送小孩，每次都是妻子骑电动车接送孩子上小学。虽然电动车在小街小巷穿行快捷，但刮风下雨很不方便。小赵决定买一辆小型电动汽车，方便妻子接送孩子。夫妻俩多方比较，看中了五菱宏光MINI这款新能源汽车。小赵在自己居住的小区早就购买了停车位，他去咨询如何申请安装充电桩，可小区物业说办理施工许可证需要汽车企业盖章，而4S店经销商则表示没办法提供盖章。充电桩安装问题不解决，车买回来也没法开啊！

是小区物业在故意刁难，还是汽车企业不愿替客户着想？记者致电小赵所在的小区物业，一名负责人说，物业是按照相关规定答复小赵的，该小区已经有一名业主按规定操作，安装好了充电桩。

经了解，我国2016年出台的《关于加快居民小区电动汽车充电桩基础设施建设的通知》规定，在自用桩安装前，物业与电动汽车用户、电动汽车企业及安装公司需签订电动汽车自用桩安装承诺书，再按流程办理。3月17日，记者致电湖南五菱汽车销售服务有限公司，该公司一名负责人了解情况后表示，如果国家有规定，可以提供盖章，协助车主办理手续。小赵的难题就此解决，终于可以安心买车了。

身份信息被盗用 记者相助获解决

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

3月23日，宁乡青年小韦向湖南日报、新湖南客户端湘问频道反映，自己最近去社保部门申请失业补助金时，工作人员竟然查出她名下有5家公司，不符合申请条件。在记者的帮助下，问题很快得到了解决。

小韦说，她是广西人，2018年嫁到益阳，现定居宁乡市，一直在宁乡市一学校代课，从未去过双峰县，也不认识双峰县的人，更别说去注册营业执照。但是，双峰县奥科医药咨询服务有限公司、双峰县海骏医药咨询服务有限公司等5家双峰县公司盗用她的身份信息，注册了营业执照，当地职能部门却没有尽到审查职责。她呼吁有关部门严肃查处此事。

记者将此事反映给双峰县市场监督管理局。3月24日，该局回复说，经查询，小韦名下的双峰县奥科医药咨询服务有限公司、双峰县海骏医药咨询服务有限公司已于2020年下半年注销登记。小韦在另3家公司登记的身份是公司聘请的监事，资料登记中有小韦的身份证复印件。这3家公司都是在2019年上半年之前注册登记的，当时还没有推出电子化实名认证系统，登记时只要求公司股东到场面签。市场监督管理局已责令这3家公司删除虚假登记的小韦的资料。3月25日，小韦在这3家企业的监事身份已全部办理了变更，因系统推送存在延迟情况，过几天在国家企业信用信息公示系统就可以查询和核实了，小韦申领失业补助金将不再受虚假信息影响。

福彩圆梦 福泽潇湘
发行原则：公开 公平 公正
湖南省福利彩票发行中心
监督电话：0731-89735552

百姓论坛

清明感恩 魂兮归来

谭登

草长莺飞，朝露升腾。清明节又至，人们慎终追远，浓郁似酒，浇不下，也化不开。在这样的日子，我们思接千载、怀想未来，看青山苍翠、大道远阔，感恩之情油然而生。

清明节习俗传承2000多年，源于感恩而来。春秋时代晋国介子推“割股奉君”“功不言禄”“功成身退”，晋文公感动于此，晓谕全国，在介子推隐居深山被焚之日禁烟火、吃寒食，以为纪念，后来演变为清明节习俗。清明时节礼敬先祖、春祭万物，就是沿袭了这种饮水思源、敬畏天地的感恩精神，是中华文明的一个体现。

时光转过千年，站在中华民族迈向伟大复兴的历史节点，又该擦亮怎样的感恩底色？

透过时间这面镜子，我们感恩于站起来、富起来、强起来的伟大变迁。改革开放40多年里，从“打谷场上睡”到“盖着空调被”，从“平房老屋”到“电梯入户”，从“广播体操”到“广场跳舞”，从“长途没日没夜”到“高铁朝发夕至”，从“写信慢”到“微信见”……我们照见了旧貌换新颜、意气正风发。国家崛起，世界震惊，沧桑奋斗历程给予每一个人美好生活馈赠。当念生在家国之福时代之幸，汲取泉源，奋力前行。

病毒夺命，救国艰、挽民危，需要英雄出征，我们感恩于面对疫情肆虐而逆行的白衣战士和防控群体。在追念逝者、寄托哀思的又一个清明，那场与时间赛跑、与病魔较量的惊心动魄之战犹在眼前，王兵、冯效林、江学庆、刘智明、李文亮、张抗美、肖俊……这些离去的身影倒在寒冬里，只为让更多人迎来春天。他们是家中父母兄弟，是国中骨肉同胞，更是闪烁于时代星空的英雄阵列。清风明月，我们追悼英魂。

在大江南北、深沟巨壑，1800多人将生命定格在脱贫攻坚的伟大征程。他们有“扶贫夫妻”吴应谱和樊贞子，有“脱贫功成、务必在我”的黄诗燕，有“干部身上多流些汗水、百姓脸上就多几分笑容”的蒙汉，有“扶贫之花”黄文秀，也有王淑珍、王新法、方璇……一个国家告别困扰几千年的绝对贫困，无疑是值得铭颂的人间奇迹；这些倒在冲锋时刻的扶贫英烈，用生命光华点亮致富明灯，该给他们种上一片林，寄思绵绵。

走得再远都不能忘记来时的路，英雄之于时代，是一个民族抚念过往、展望未来的“最好的教科书”。“死去何所道，托体同山阿”，所有为国家民族生存发展舍我其谁的人们，如同春草，生生不息。一岁一清明，我们无须祭酒流觞，但持一瓣清洁明净之心，去缅怀感恩他们，魂兮归来！

记者调查

民办幼儿园生均公用经费补助被要求部分上缴

西渡镇学区如此“雁过拔毛”

湖南日报·新湖南客户端记者 田燕

3月18日，衡阳县西渡镇学区的一些民办幼儿园反映，西渡镇学区以“一事一议”名义，要求专项拨付给民办幼儿园的生均公用经费补助款上缴8%，这种“雁过拔毛”的行为虽然遭到该镇民办幼儿园的一致抵制，但还是有部分幼儿园顶不住压力，按每生40元上缴了补助款。目前，西渡镇学区对尚未缴款的幼儿园还在进行追缴。

2020年，湖南省财政厅、教育厅下发通知，要求各地严格落实学前教育生均公用经费拨款制度，对符合条件的普惠性民办幼儿园，按照每生每年500元的标准及时拨付补助金；要求及时将资金拨付安排给幼儿园，保障普惠性民办幼儿园获得稳定支持，并要求不得用于人员经费、基本建设等非日常消耗性支出；要求进一步明确开支范围、标准和程序要求，切实加强资金管理，确保资金使用效益。衡阳县已于今年3月中旬将这笔费用拨付到位。

西渡镇学区为何要向获得补助的民办幼儿园收缴费用呢？西渡镇学区负责人告诉记者，是因为学区办公经费太少，运转不开。西渡镇现有民办幼儿园47个，幼儿人数8000人，达到办学条件获得生均公用经费补助的幼儿园有40家、7000余人。由于民办幼儿园数量多，管理支出大，财政拨付给学区的10万元办公经费主要负责中小学管理，导致入不敷出。现在既然有了专项补助，学区就开会动员获得补助的办学规模稍大的32家幼儿园支援一下，上缴每生40元补助来分摊学区对民办幼儿园的管理开支，年底再进行核算，多退少补。

衡阳县教育局民教股负责人告诉记者，西渡镇学区把对民办幼儿园的常规行政管理成本转嫁给民办幼儿园是不符合政策的，该学区本想直接扣除10%的生均公用经费后再拨付给幼儿园，县教育局明确表示反对，但他们在拨付了补助后还是要求32家民办幼儿园以每生40元的标准上缴，预计这笔费用达20多万元。“一事一议”是村民小组才有的提法，西渡镇学区这种做法是违反政策的，这笔费用应该清退。

至3月25日记者发稿前，记者从西渡镇一家民办幼儿园了解到，学区依然没有退回上缴的补助，幼儿园也不知道这笔钱会不会退。该幼儿园的老师说，这是省里第一年给民办幼儿园发这笔专项补助，并且明令这笔补助不能用于人员经费等支出。对于西渡镇学区违反政策收缴补助，教育局至今没有处理到位。

身边新风

改厕工程好 臭气不再飘

阳春三月，临澧县安福街道清水社区的人们可以在社区悠闲地漫步了，再也不用忍受厕所堵塞释放的臭气，居民纷纷为政府的改厕工程点赞。

去年12月，安福街道纪工委书记陈国华来到清水社区走访，突然风中飘来一股股恶臭。原来，该社区居民厕所下水管道长期堵塞，导致污水直排，每天都是臭气熏人，群众苦不堪言。

一直以来，社区支居两委也在着手研究解决方案，发动居民实施改厕工程，可有些居民认为改厕工程费钱费力，不愿意配合，所以推进进度一直缓慢。

陈国华了解情况后，帮助社区争取到33万元改厕工程项目资金，支居两委成员开始加大力度做群众思想工作，分片包户逐一上门走访劝说，利用社区“村村响”广播开展宣传，全体党员也包户上门做工作。经过宣传动员，居民参加“厕所革命”的热情高涨，不到一个月时间，171处厕所改造任务圆满完成。

通过安福街道重点项目监督小组和街道纪工委全程监督，33万元专项改造资金使用合规，工程建设项目审核合格，居民不再被厕所臭气困扰，清水社区也被评为常德市文明社区。

郜鸣 王明义