



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”。记者近日走访调查多家互联网企业和客服外包公司,揭秘“礼貌”话术背后的互联网客服“忽悠”乱象。 □据新华社

### 用礼貌温柔的话术推三阻四……

# 揭秘互联网客服“忽悠”乱象

## 按了9个“1”也没能接通客服

“很抱歉现在坐席全忙,继续等待请按1,结束请挂机。”

杨欣按了9个“1”,也没能接通小电共享充电宝的客服。2019年2月26日,他拿着小电充电宝来来回回找了3个商家推荐的归还点,都没有可归还的充电空位。尽管电量早已耗尽,但小电充电宝仍在按照每小时2元钱计费。等到终于可以归还时,租借费用已累计到20元。

接下来的半个多月里,杨欣给客服打了20多个电话,最长等待近10分钟,却依旧只听到那句“很抱歉现在坐席全忙,继续等待请按1,结束请挂机”。“用语”礼貌又诚恳,但连人都找不到!杨欣说,“这样的客服,到底是服务顾客,还是忽悠?”

记者注意到,在互联网消费维权路上,遭遇客服“礼貌”话术的不止杨欣一个。中消协近日公布的消费者投诉数据显示,2018年,售后服务问题位居全国消协组织受理投诉的第一位,互联网服务更在服务大类投诉中排名第三。

在消费投诉平台黑猫投诉上,对“客服”的投诉多达8.2万条。消费者纷纷表示,“磨叽半天只会说‘抱歉’”“就会打太极反复说尽快处理”“用温柔的态度推三阻四”……值得一提的是,这些投诉集中于互联网消费;投诉排名前十的商家投诉量都在500次以上,且均为互联网企业。

## 业内揭秘:“礼貌”话术实际上不少是忽悠

为揭开互联网客服礼貌话术背后的乱象,记者暗访多家互联网企业和客服外包公司。

——号称“24小时客服”,实际是12个值班客服应付百万订单量。3月12日,记者终于以消费者身份拨通小电共享充电宝的客服。“我们接通率确实比较低,一天订单量上百万、电话四五千通,但只有12位值班客服。”

——介绍“质量您放心”,实际客服根本没见过神物。“95后”女孩安某是一名从业3年多的资深售前客服,在位于安徽宿州的两家客服外包公司里带过天猫、淘宝、京东、蘑菇街、拼多多等各大网购平台上的100多个店

## 忽悠式“礼貌”有的属于商业失信

“不同商家考核客服的绩效指标不同,有的看顾客满意度,有的看处理速度,还有的会根据‘3·15’等敏感时段改变考核导向。”一家拥有4000多个客服的大型客服外包公司负责人说。

安徽省消保委法律与公共事务部主任张路明表示,在不见面的互联网交易中,客服是许多消费者寻求帮助的第一选择,甚至是联系商家的唯一渠道。完善的客服管理机制,对于互联网企业维系客户、良性发展来说必不可少。不重视投入,敷衍了事的忽悠,最终将伤害到

铺。“说是售前咨询,介绍时说‘质量您放心’,但其实我们一个人同时是几个店铺的客服,根本没见过神物,也不知道质量怎么样。老板说,我们把商品忽悠出去就行了。”她举例说,有店铺打着海淘旗号卖国内工厂次品,每当淘货不及时,就教客服用话术应付催发货的顾客,“跟他要身份证号码,说需要申报关税,请耐心等待”。

——表示“重视您的反馈”,实际商家的态度是“不用理会”。“公司确实存在一些技术上的差错和霸王条款,公司不会解决,我们也不能承认,只能用话术应付客户。”在一家国有银行信用卡中心担任客服的小陈说。

企业自身利益。张路明表示,客服的忽悠式“礼貌”话术,有的属于企业管理不规范,有的则属于商业失信。市场监管部门除提醒规劝相关企业外,还应依法处理严重侵害消费者权益的案列。

北京大成(合肥)律师事务所合伙人秦春表示,目前,客服外包公司存在良莠不齐的情况。在重点发展客服产业的城市,监管部门应对客服外包公司加强规范管理。

此外,各地消协组织也提醒广大消费者,遇到售后问题积极维权,及时向相关行政管理部门和消费者组织投诉。

# 马鞍山市和县国土资源局补充耕地项目实施情况公示

和县功桥镇杨圩等二个村坑塘水面沟渠复垦项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县功桥镇杨圩等二个村坑塘水面沟渠复垦项目	项目编号	0523038-2017
项目位置	项目位于和县功桥镇杨圩村、功桥社区		
项目规模(亩)	106.8090	实施后地类	水田87.4545亩,旱地3.8850亩,滩涂15.4695亩
实施前地类	沟渠0.0285亩,坑塘186.7233亩	实施后地类	水田0.2865亩,坑塘1.2105亩,沟渠0.0810亩,农村道路0.2625亩
项目区涉及的土地权利人	功桥镇杨圩村村委会、功桥社区居委会		
项目新增耕地(亩)	91.3395	项目投资总额(万元)	50.4104
项目实施单位	马鞍山市和县功桥镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县西埠镇鸡笼山村坑塘水面复垦荒地开发项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县西埠镇鸡笼山村坑塘水面复垦荒地开发项目	项目编号	0523040-2017
项目位置	项目位于和县西埠镇鸡笼山村		
项目规模(亩)	21.2415	实施后地类	水田21.2415亩
实施前地类	坑塘14.4510亩,沟渠6.7905亩	实施后地类	水田21.2415亩
项目区涉及的土地权利人	和县西埠镇鸡笼山村村委会		
项目新增耕地(亩)	21.2415	项目投资总额(万元)	10.9221
项目实施单位	马鞍山市和县西埠镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县西埠镇腰塘村沟渠复垦荒地开发项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县西埠镇腰塘村沟渠复垦荒地开发项目	项目编号	0523041-2017
项目位置	项目位于和县西埠镇腰塘村		
项目规模(亩)	91.6380	实施后地类	水田85.6980亩,旱地5.8710亩,农村道路0.0690亩
实施前地类	沟渠77.9880亩,荒地13.6500亩	实施后地类	水田85.6980亩,旱地5.8710亩,农村道路0.0690亩
项目区涉及的土地权利人	和县西埠镇腰塘村村委会		
项目新增耕地(亩)	91.5690	项目投资总额(万元)	43.6165
项目实施单位	马鞍山市和县西埠镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县历阳镇龙华等二个村坑塘水面复垦荒地开发项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县历阳镇龙华等二个村坑塘水面复垦荒地开发项目	项目编号	0523042-2017
项目位置	项目位于和县历阳镇龙华村、清佛村		
项目规模(亩)	27.6360	实施后地类	水田17.5605亩,旱地6.9015亩,坑塘1.3215亩,沟渠1.3095亩,农村道路0.543亩
实施前地类	坑塘8.3175亩,荒地19.3185亩	实施后地类	水田17.5605亩,旱地6.9015亩,坑塘1.3215亩,沟渠1.3095亩,农村道路0.543亩
项目区涉及的土地权利人	和县历阳镇龙华村、清佛村村委会		
项目新增耕地(亩)	34.4620	项目投资总额(万元)	15.7206
项目实施单位	马鞍山市和县历阳镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县历阳镇城西等三个村坑塘水面沟渠复垦项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县历阳镇城西等三个村坑塘水面沟渠复垦项目	项目编号	0523043-2017
项目位置	项目位于和县历阳镇城西村、胜利村、兴圩村		
项目规模(亩)	34.7610	实施后地类	水田32.9205亩,旱地0.2865亩,坑塘1.2105亩,沟渠0.0810亩,农村道路0.2625亩
实施前地类	坑塘25.0920亩,沟渠9.6690亩	实施后地类	水田32.9205亩,旱地0.2865亩,坑塘1.2105亩,沟渠0.0810亩,农村道路0.2625亩
项目区涉及的土地权利人	和县历阳镇城西村、胜利村、兴圩村村委会		
项目新增耕地(亩)	33.2070	项目投资总额(万元)	16.5164
项目实施单位	马鞍山市和县历阳镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县历阳镇威镇村坑塘水面复垦项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县历阳镇威镇村坑塘水面复垦项目	项目编号	0523044-2017
项目位置	项目位于和县历阳镇威镇村		
项目规模(亩)	10.8330	实施后地类	水田10.8330亩
实施前地类	坑塘10.8330亩	实施后地类	水田10.8330亩
项目区涉及的土地权利人	和县历阳镇威镇村村委会		
项目新增耕地(亩)	10.8330	项目投资总额(万元)	5.5589
项目实施单位	马鞍山市和县历阳镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县历阳镇城西社区荒地开发项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县历阳镇城西社区荒地开发项目	项目编号	0523045-2017
项目位置	项目位于和县历阳镇城西社区		
项目规模(亩)	25.0755	实施后地类	水田24.6255亩
实施前地类	荒地25.0755亩	实施后地类	水田24.6255亩
项目区涉及的土地权利人	和县历阳镇城西社区居委会		
项目新增耕地(亩)	24.6255	项目投资总额(万元)	10.7673
项目实施单位	马鞍山市和县历阳镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县历阳镇五星村坑塘水面沟渠复垦荒地开发项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县历阳镇五星村坑塘水面沟渠复垦荒地开发项目	项目编号	0523046-2017
项目位置	项目位于和县历阳镇五星村		
项目规模(亩)	30.2850	实施后地类	水田30.2850亩
实施前地类	坑塘18.3450亩,沟渠2.0745亩,荒地9.8655亩	实施后地类	水田30.2850亩
项目区涉及的土地权利人	和县西埠镇五星村村委会		
项目新增耕地(亩)	30.2850	项目投资总额(万元)	14.6439
项目实施单位	马鞍山市和县历阳镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县善厚镇五月村坑塘水面复垦项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县善厚镇五月村坑塘水面复垦项目	项目编号	0523047-2017
项目位置	项目位于和县善厚镇五月村		
项目规模(亩)	7.5285	实施后地类	水田7.5285亩
实施前地类	坑塘7.5285亩	实施后地类	水田7.5285亩
项目区涉及的土地权利人	和县善厚镇五月村村委会		
项目新增耕地(亩)	7.5285	项目投资总额(万元)	3.5870
项目实施单位	马鞍山市和县善厚镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县乌江镇周集村坑塘水面复垦项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县乌江镇周集村坑塘水面复垦项目	项目编号	0523048-2017
项目位置	项目位于和县乌江镇周集村		
项目规模(亩)	16.4490	实施后地类	水田16.4490亩
实施前地类	坑塘水面16.4490亩	实施后地类	水田16.4490亩
项目区涉及的土地权利人	和县乌江镇周集村村委会		
项目新增耕地(亩)	16.4490	项目投资总额(万元)	8.6736
项目实施单位	马鞍山市和县乌江镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县乌江镇建设村坑塘水面复垦项目已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县乌江镇建设村坑塘水面复垦项目	项目编号	0523049-2017
项目位置	项目位于和县乌江镇建设村		
项目规模(亩)	35.0550	实施后地类	水田35.0550亩
实施前地类	坑塘水面35.0550亩	实施后地类	水田35.0550亩
项目区涉及的土地权利人	和县乌江镇建设村村委会		
项目新增耕地(亩)	35.0550	项目投资总额(万元)	18.7186
项目实施单位	马鞍山市和县乌江镇人民政府		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			

和县农委棉种场坑塘及沟渠复垦项目(二)已实施完成,并已通过验收,根据省国土资源厅(皖国土资)[2013]122号文件要求,现将该项目有关情况公示如下,若有异议请向马鞍山市和县国土资源局反映,联系电话:0555-5307563,联系人:司金龙。

项目名称	和县农委棉种场坑塘及沟渠复垦项目(二)	项目编号	0523050-2017
项目位置	项目位于和县农委棉种场		
项目规模(亩)	30.1080	实施后地类	水田24.9570亩,农村道路3.0450亩,沟渠2.1060亩
实施前地类	坑塘5.2905亩,沟渠2.8175亩	实施后地类	水田24.9570亩,农村道路3.0450亩,沟渠2.1060亩
项目区涉及的土地权利人	和县农委棉种场		
项目新增耕地(亩)	24.9570	项目投资总额(万元)	15.3350
项目实施单位	马鞍山市和县农业委员会		
项目承担单位	马鞍山市和县国土资源局		
公示期:2019年3月26日—2019年4月4日			