

客服热线,为何“想说爱你不容易”?



上海市消防局工作人员在接听电话。(资料图片)

“一按就灵”,而要取消某种收费业务却相当困难。在杭州市从事媒体工作的夏小姐就有这样的体会:其手机还未到月底收费日期,通信运营商就不断发来收费的短信,而当她要取消某收费项目时,相关的客服电话就怎么也拨不通。

另外,虽然许多便民服务热线不存在这一问题,但其拨打步骤和语音提示却十分繁杂,而这也是咨询服务电话的“通病”。记者拨打某国有银行客服电话查询账户余额,余额播报仅5秒钟,而拨打这次电话却花去1分多钟,按了几十次数字及功能键才完成。而如果按人工帮助,打通的几率不太大,特别是在繁忙时段,几乎都是在按了大量的功能键,兜了一圈后才听到“系统忙,请稍后再试……”的语音提示。

消费者陈先生表示,不管拨打什么热线,寻找人工帮助并与热线接听人员直接沟通是他认为最节省时间,效率最高的方法。“不是不相信热线中的语音提示,有时候是提示过于繁琐,我听了后面又忘了前面。”

客户咨询没“着落”

时下,许多年轻人习惯刷卡购物、缴费,但提起拨打服务电话,很多人却很无奈。杭州的年轻白领方小姐说:“去年年底,我想取消我的手机报,但是连拨5次客服热线的人工帮助都是占线,终于拨通了以后,客服人员跟我说她不能帮助我取消,并告诉我

要发短信到7000自助取消,随便发什么都可以。在我发送了‘00’到‘7000’后,回复我的是这个号码已经不再用了,要发短信到‘10658000’,结果我又发送了短信,但系统回复我说发送信息有误。折腾了半天,事情没办好,还花了冤枉钱。这样一来弄得我心情特别不好。”

据一项调查问卷显示,通常人们打电话可以承受的等待时间极限是30秒,铃响5次无人接听就会挂断,重拨3次即会放弃拨打,最多能忍受4层转接。但记者在拨打银行、电信等部门的客服电话以及一些便民热线后发现,大量客服电话等候时间、按键次数等都超过了人们可以忍耐的程度。

眼下,正是春运繁忙季节,许多交通运输部门都设置了订票热线或咨询专线。记者试打了一些“民工专线”订票热线,却发现话机永远处于占线状态。

方小姐说:“本来拨打客服热线,都是有了麻烦事儿想快点解决,可现在这些电话不仅让人等得焦急,还不能提供方便,反倒将事情搞得更加复杂了。这种电话第一次可能饶有兴趣地听一下,但多听几次肯定会烦,即便再好的业务,我也有了抵触心理。客服人员的素质也许有待提高,但企业是否也要考虑一下公众形象呢。”

杭州某大型IT企业呼叫中心经理金小姐说:“现在企业间的竞争之一就是服务的竞争,客户服务是额外的增值服务。虽然没有法律规定企业一定要提供热线电话服务,但在购买产品时,消费者买的是这个产品的特性和使用功能,这其中当然也包含了售后服务。而企业在设置售后服务时,不能不考虑经营成本,我们不可能安排很多人,也不能老安排人加班,能用机器接听就尽量用机器接听;有时因为电话多,我们就设置一段录音广告,强迫消费者听完,唯此才能继续往下走,否则只能挂线。”

金小姐同时认为,与国外相比,我国从事呼叫行业的服务人员接受培训不够,服务质量不高也是导致消费者对服务热线抱怨较多的原因之一。

的原因之一。

“小事”不小谨防侵权

目前,我国客服热线与咨询电话发展迅速,已经从生命救助扩大到理财、购物、卫生、出行等各个方面。与发展势头相比,其相关法律法规却十分滞后。据悉,目前我国还未出台对各类咨询、客服电话规范与管理的办法及相关的法律法规,而一些单位对热线、投诉电话又不够重视,缺乏必要的经费保证,带有一定的随意性。于是,拨打客服热线、咨询电话、便民热线不仅越来越复杂,而且也越来越低效,有的甚至商业味越来越浓了。有关人士指出,这些客服热线的客户基数庞大,其损害的不仅是客户的宝贵时间与经济利益,更是损害了企业的公众形象。

浙江万马律师事务所徐敏律师认为,在客服热线中捆绑广告,必须建立在双方自愿的基础上。咨询是一种合同行为,有明确的指向性,如果客户拨打电话听到的却是广告,这就违背了“自愿原则”,属于强迫消费,尤其是客户还要为这部分广告支付话费,这就更不平等,使得客户和企业的权利义务不相一致,是一种侵权行为。尽管这些时间只有几秒钟到十几秒钟,但累计起来也很可观,长年累月也是个天文数字。因此他认为,无论从维护消费者利益出发,还是从确保商业机构的服务质量和声誉方面来讲,都应该加快对该领域的立法。

杭州市民陈先生也认为,企业对自己自身推广推广本无可厚非,但最好能采取一种让消费者乐于接受的方式。相对插播广告而言,很多单位采用集团彩铃的方式进行自我宣传,更容易被接受。



日前成都市劳动保障局的工作人员在接听就业援助电话。(资料图片)

客服热线设“陷阱”

“欢迎使用××单位电话服务。××资费已经全面下降。特向您推荐××套餐,每月资费5元,发短信××到××即可办理。”“本公司推出××新年优惠活动,还有抽奖机会,详情请按××键……”这样的话语相信不少人在拨打客服热线的时候都听到过。很多的客服电话,经常在接通后“插播”类似的广告,有的还耗时不少,让人感到烦闷。

记者随机拨打了一些常用的客服热线,发现部分银行、证券公司的客服电话不同程度地夹带着广告,有本企业形象宣传的,也有本公司新业务推广的,还有推荐登陆本网站的。

“这些广告都被安排在正式操作之前,此时,即使按其他键也根本没用,想不听都不行。”许多消费者对此十分反感,“这样既拖延了客户的时间,还在考验客户的耐心,更何况一些客服还收取话费呢!”

记者了解到,目前除了110、120等公益号码外,很多部门的热线服务电话都按市话标准收费。一些企业在客服电话最前端设置广告,由此产生的额外电话费用,也得由客户来埋单。

尤其令消费者愤愤不平的是,许多企业的客服电话优惠业务或接受收费业务时

公选官员:力求在会考与会干中寻平衡

2007年11月中旬,四川,通过公选,55名县处级干部陆续上岗。

有别于此前历次公选,四川此次不仅打破了区域限制,更打破了身份与资历的限制——不管是官是民,不论省内省外,不限职衔高低,只要符合一定的基本条件即可报考。这一操作模式,立即引起了媒体的关注。而在此前后,同样引起媒体关注并见诸报端的公选还有:

- 8月20日,天津公选108名干部;
- 9月24日,重庆北碚公选21名干部;
- 11月1日,杭州市县市区联合公选48名领导干部;
- 11月16日,徐州市教育局公选3处室领导职位;
- ……

不仅如此,各类与公选相关的网站、培训机构乃至讨论也逐年增加。显然,在一路风雨之后,无论是政界还是坊间,对公选的热情正在被极大的调动与释放。

那么,在各界眼中,究竟是如何看待公选的呢?目前公选发展状况如何?它能否避免“考官族”等现象?能否选出让老百姓满意的干部?针对此类问题,《决策》杂志在2007年12月开展了名为“你怎么看公选?”的问卷调查。

本次调查的目的,在于把握公选发展的现状,探讨其面临的问题。毕竟,对于一项改革措施而言,在朴素的热情之外,更需要客观的质疑与理性的完善,而更深入的问题是,什么样的探索才能让转型付出最小的成本?

调查有效样本百余份,基本覆盖了湖北、江西、安徽、江苏、北京等省市。调查对象既包括有过公选经历的公务员,也有正在为参加公选做准备的公务员,另外还有公选组织者、专家、普通公民。

“能否选出好官”的悖论

公众对公选的本轮关注始于2003年。2003年10月,江苏决定以公选的方式选拔金坛、沛县两县(市)的县(市)长推荐人选,并于11月成功选出全国首位“公选县长”,公选开始走进公众的视野。

但就公选制度而言,2003年的江苏并非首创。“最早是浙江宁波,广东广州、深圳等城市在1984年至1985年,开始进行了这项工作。”人事部部长司马志明说。

在回顾这段历史时,王志明认为:“当时的直接原因是,为适应改革开放和建设事业的需要,急需补充一批干部,特别是一部分专业性较强的干部,而当时组织部手中掌握的后备干部又不能满足需求,于是公开选拔这种方式就应运而生。”

可见,从创立之初,为党政部门选拔优秀



资料图片

的官员就是公选最重要也最现实的担当。那么,公选能否选出优秀官员呢?

根据本次调查,80%的受访对象认为公选“能选出好官员”或“基本能选出好官员”,两者分别占8.6%、71.4%;67.6%的受访对象认为公选干部“基本能够胜任工作”。同时,在回答“您认为在公选中胜出最关键的因素是什么”时,32.6%的受访对象选择了“真才实干”,另有30.2%的受访对象选择了“综合素质”,并有80%的受访对象认为公选“完全能”或“大致能”鉴定官员的全面素质与潜能,两者各占2.9%、77.1%。

这也就是说,8成受访对象均认为,作为领导干部选拔方式的一项变革,公选基本能选出优秀的官员,因为在公选中胜出的最关键因素是“真才实干”及“综合素质”等,并能有效的鉴定之。

但在随后回答“公选现在面临着哪些问题”时,52.8%的受访对象的选择却是“难以鉴定干部的全面素质和潜能”。

如果不能有效地鉴定公选干部的全面素质与潜能,那何以能选出优秀的官员呢?显然,这里有一个悖论。这一悖论在参与过公选的公务员中表现得最明显,在这一群体填写的调查问卷中,一半以上表现出了这一悖论;而未参与过公选的公务员中,这一比例也高达40%;相比较而言,在公选组织者填写的问卷中,这一悖论表现得最不明显。

“这反映了目前多数人对公选的一种态度:对于公选,公众在理性上能接受、与之的距离近,但感情上直觉上有质疑、与之的距离远。”相关专家如此解释这一悖论。

“相对于其他干部选拔机制,公选对于年轻公务员来说是一次机遇。”今年10月份,通过公选从乡镇进入安徽某县直部门的一位官员告诉记者,如果没有公选,对于他而言,从乡镇进入县直的通道狭窄而几无可能。同时,增加官员选拔、任命的透明度,以

扼制其中的腐败已成为各界的共识。在2007年初,组织部已在湖南、安徽等省开展了“科学规范和有效监督县(市、区)委书记用人行为”试点工作。

公选显然符合这一趋势,“所以在理性上,大家都比较认可公选,希望公选能带来一些变化。”相关专家告诉记者,但由于考试在公选中占有的分量,以及“考官族”等现象,让公众难免在感情上对公选产生质疑。

四川省政府顾问蒋先继在总结四川历次公选时说到,以往的选拔在组织和命题上都有一定的随意性,一些公选出的干部往往是“应试”型,“会考试不能用”。其中一件事情让四川省省委组织部记忆犹新:一名官员在公选中成绩很好,但审查时却发现,该官员几乎每次公选都报名参加,自己的日常工作根本无暇顾及,“这对那些埋头苦干的实干家是不公平的。”蒋先继说。

“我有一位同事就因为自认考试能力不行,放弃了此次公选。”公选进安徽某县直部门的该官员甚是惋惜,“尽管他有多年的基层与县直工作经验。”

而在2000年的湖北随州,“公选”甚至一度成为时任市委书记孙楚寅排斥异己,提拔自己人的一种手段。

正因如此才导致了“理性上距离近、感情上距离远”的心态,进而导致对公选认识的分歧。在回答“你如何评价目前公选制度发展状况”时:无一受访对象认为公选发展状况“非常好”,51.4%的受访对象选择了“好”,其余49.6%选择“不好”与“非常不好”。

“会考的”与“会干的”

“会考的不会干,会干的不会考”,这是长期以来困扰公选的一大难题,这一难题也是导致“公选悖论”的原因之一,并使得公选在上世纪90年代试点后逐渐转冷。

“上世纪90年代后期,全国都处于热情推广公选的阶段,仅西部某市公选产生的乡村干部就达到30%以上,公选县级领导干部、科级领导也在较大范围内展开。但此后不久到2002年至2004年初,由于‘会考的不会干、会干的不会考’等现象,全国的公选均处于相对冷落阶段,出现了‘步云乡直选’的遂宁没有公选一名领导干部。”相关专家回顾公选历史时说。

不过,这一难题似乎有了松动的可能。在

调查中,11.8%的受访对象认为通过程序设计与选拔方法的完善,“考官族”等现象“完全能避免”,55.9%的受访对象认为“大致能避免”。这其中最系统的程序设计与选拔方法革新出现在四川与江苏等地。

2006年初,在经过了长达一年的深思熟虑后,针对“考官族”等现象,四川在第五次公选副厅级干部中研究制定了“8+3”的公选工作模式。“8”是指8个测试考核步骤及其不同的测试方法和内容;“3”是指3个征询群众意见、体现群众公众的步骤环节,加之配套的人选推报、集中培训、组织考察等办法构成了一套完整的公选工作方法体系。

在不久前完成的全国统筹公选中,四川的公选模式,既注重基本知识、技能、应变能力和政策法规掌握运用能力,也强调个人品行与群众公认度。

同时在2005年,江苏开始采用“一职一卷”的考试方式,将内容与岗位高度结合起来,以利于考生充分发挥特长。同时,在面试前后增加驻点调研、演讲答辩,并引入结构化面试,无领导小组讨论等环节;而在加入民主推荐环节后,又不断扩大推荐范围,增加推荐环节在整个考试中的比重,充分考虑民意分量。

“计分方法也在不断发展。目前笔试、民主推荐、面试甚至组织考察各个环节的表现都将逐轮带进、加权计分,使每一环节的表现都对最终的成绩有所影响,既避免了一张试卷定终身,又防止了简单以票取人。”江苏省委宣传部副部长孙学玉说,“总的趋势是更具针对性、更具识别力、更趋科学,更好地把具有不同能力、特点的优秀人才遴选出来。”

相较之其他选拔方式,公选干部首要的是会考,但仅仅会考就可能走向“会考的不会干”的尴尬,从四川等地看,程序与方法完善的方向正是加以大考核“会干”的环节,力求在“会考”与“会干”中寻找平衡。但在调查中,这一方向似乎并未获得公众的认可。

针对公选新元素,本次调查设置了专门问题,结果显示,江苏的“一职一卷与岗位高度结合”被认为是最有意义的公选创新举措,获得了32.7%的受访对象认可;接下来是“面试过程中的结构化面试以及无领导小组讨论”,获得了23.6%的受访对象认可;其余的先后是“民主推荐”、“驻点调研”、“演讲答辩”等等。

在受访对象对公选的建议中,能看出与此相同的逻辑:34.6%的受访对象对改进公选的建议是“提高考试质量,增强科学性”。

“在公众眼中公选与考试之间还是一个等号,而不是大于号。公选给公众留下的以分取人忽视工作实绩的影响仍未改变,这最终将再次导致公选陷入‘高分低能’与‘选不到最差也选不出最好’的尴尬局面。”相关专家分析到,

这对公选程序设计与选拔方法的完善,乃至公选真正走向成熟是一个巨大的障碍。

同时,公选的进化之路并非总能获得一致的认同。

2007年10月,湖南株洲拟在电视公开选拔女干部中加入才艺展示环节,立即引起哗然。在本次调查中,9%的受访对象认为这是“公选的有益尝试,代表了公选的方向”,42.4%的受访对象认为这是“公选的一种尝试,部分代表了公选的方向”,其余48.4%的受访对象均对此做法持否定态度,认为“没有任何意义”,甚至是“公选走向歧途的一种表现”。

制度成熟还要多少年

从2004年国家出台《公开选拔党政领导干部工作暂行规定》至今,对公选制度与公选干部的质疑并未减少,鲜花伴随着荆棘,掌声与批评同在。当被问及“国家是否应该再次统一规范公选”时,29.4%的受访对象认为“非常需要”,61.8%认为“需要”,即超过90%的人认为应该统一规范,仅有8.8%的受访对象认为“不需要”。

“显然,针对目前公选的现状,公众希望能在更高、更为科学的层面上探索,毕竟公选探索一旦走上歧途其代价将是巨大的,因为它涉及的对象是人。”相关专家分析道。

而如果以一种更加冷静的态度来思考目前各种公选创新,那么不得不承认的是:如果抛开一些新举措所产生的轰动效应,公选与公平、民主的要求还有着相当大的距离。

对此,中央党校的王贵秀教授直言不讳地指出:“增加领导干部的选择范围当然是好的,这是一种新的探索。但是,在这个过程中老百姓并没有发言权,只不过是能够有发言权的官员多了一些而已。”

因为,从制度文化建设的角度来看,公选不只是官员选拔制度的实验,而是以公选活动为中心,形成了一种公众、权力机关、社会媒体相互作用的临时性的关系。以乐观、理想的态度前瞻,公众至少寄希望于这种临时性的关系,一是能够逐渐培养起公众参与社会政治事务的热情与水平;二是权力机关在一定的社会压力下,逐渐完善公选并走向更大程度的政治的民主化;三是媒体的立场与公共性不受干扰。这三者的良性互动,才有可能将临时性的公选活动,导向最终的制度建立。

但公选迄今为止仍被更多地看做一种手段和工具,53.8%的受访对象认为“公选最大的意义”在于“选出有才能的干部”。

在调查最后,当被问及“你认为公选还需要多少年才能走向完善”时,51.6%的受访对象选择了“2年到4年”,48.4%的受访对象选择了“5年以上”,无人选择“2年及以内”。据《决策》