

投诉半天找不到 咨询贵重商品马上找到

# 联系人工客服好难



□ 本报记者 张守坤 □ 本报见习记者 丁一

来自辽宁沈阳的赵女士最近碰到一件糟心事：她在某电商平台购物，App显示所购商品几天前已开始派送，但她始终未收到货。无论是电话联系还是线上沟通，她找到的都是智能客服，而转接人工客服需要等待半个多小时，前面还有40多人在排队。

“好不容易排到了，可一旦我离开页面一两分钟，系统就会自动断开。想要继续找人工客服，就只能重新排队。”赵女士吐槽说。

《法治日报》记者近日在社交平台和第三方投诉平台搜索发现，抱怨人工客服不好找的人不在少数：“××平台找不到人工客服入口”“智能语音助手一点不智能，绕了半天问题没解决”“用一个账号投诉后，下次这个账号就再也排不上人工客服了”……

等待时间长，人工客服迟迟不接不上；答非所问，智能客服目前成功解决问题概率不高，作为用户体验的关键一环，各种“打不通”的人工客服电话日益引起消费者不满。

接受记者采访的专家认为，企业以技术手段或者人为方式，限制、阻碍甚至剥夺消费者选择人工客服的权利，侵犯了消费者的选择权。商家有义务提供人工客服渠道，更有义务设置快速人工客服快捷通道。

**智能客服不智能 人工客服找不到**

“感谢您的耐心等待。”“平台根据‘谁过错，谁承担’的原则处理，若非商家或者物流问题，在不影响二次销售的情况下支持退货退款，运费需要自理。若商品存在质量问题，商家发错货等情况，退货运费全部由商家承担。”

“看到您之前的诉求已经被商家拒绝，拒绝原因是退货商品在途中。”广东东莞的王先生想在某平台改签一张机票，在他分享的截图中，记者看到在线客服只回复了这三句话，此后再也没有动静，人工客服电话同样也没人接听。

北京市民张先生对此深有同感，他发现在平台上能找到的往往是AI客服，拨通电话，找到的又是智能语音客服，沟通了半天，对方根本无法准确理解用户诉求，人工客服又迟迟不介入，令人心力交瘁。

四川南充的任先生曾扫码租借某品牌共享充电宝，订单生成后开始计费，但充电宝却没从柜机内弹出。任先生因此多次联系该品牌充电宝在线客服，但一直是智能客服自助回复，无法联系到人工客服。

3天后，任先生收到该品牌充电宝小程序提示“需支付180元租借费”，他试图联系人工客服要求取消订单并撤销欠款，却始终

联系不上，问题一直得不到解决。记者在调查中发现，现在消费者联系人工客服的步骤越来越繁琐，部分商家的人工客服接入方式十分“隐蔽”，要点击设置等选项进入一个个子页面，通过重重关卡。

此外，AI客服的反应能力有待完善，如在App的在线实时人工设置中，有的App表现得“机械”，当输入“转人工”时，界面依旧是一连串系统自动回复，但当改为“找人”时，界面才会跳出人工客服的链接。

截至2024年5月15日，记者在某第三方投诉平台以“人工客服不解决问题”“联系不上人工客服”“人工客服”为关键词进行检索，分别出现了6000多条、近1万条和近4万条投诉，主要涉及无人工客服、排队时间长、转人工客服失败、人工客服不解决问题等。

上海市消费者权益保护委员会此前发布的数据也显示，2022年上海市共受理消费者投诉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。中国消费者协会曾对全国消协组织受理投诉情况进行分析，发现智能客服不智能是近年来我国消费者投诉热点之一，主要问题就是是否非所问或循环重复、转人工客服接通困难等。

今年3月，有媒体对互联网企业30款App的人工客服进行了实测，结果发现未接通人工客服的App占比高达40%，而在接通的18款App中，没有一款App能在30秒内接通人工客服，1分钟以内接通的占比为6%，1至2分钟的占比为50%，2至4分钟的占比为33%，超过4分钟的占比为11%。

有些消费者为了找到人工客服，想出不少偏招、怪招。在社交平台上，甚至有不少“找人工客服”的攻略。

江苏南京市民吴女士的方法是输入敏感词汇。在她连续输入3次“×××”后，一直自动回复的机器人客服很快切换为人工客服，帮她解决了问题。

可这个方法使用第二次的时候就失灵了。吴女士又想了一个办法：“青少年游戏管控通道、港澳台通道、人工客服、对应需求”，依次点击这些选项，同样可以“曲线救国”找到人工客服。

北京海淀区市民李女士则试图“被”人工客服联系上。她在某平台尝试联系人工客服，一直是系统机械回复。她不停地打客服电话，试图转接人工，但系统一直建议选择对应的自助服务。最后，李女士找到卖家的社交账号，私信留言，过了不久，对方就打电话过来了。

“留言的时候，最好把投诉内容和资料一同写上，越详细越被重视。”李女士建议道。

**换个账号就找到 平台或涉嫌杀熟**

除了人工客服难接通外，记者调查发

现，一些平台还涉嫌“大数据杀熟”。山东枣庄市民张女士的母亲前不久网购了一套大件家具，收货后发现商品存在质量问题，便与卖家协商退货退款，但对方迟迟未同意申请。于是，张女士建议母亲向购物App的官方客服平台投诉。

“我母亲第一次找该平台人工客服时，回复速度很快，输入‘人工客服’后没几分钟就接通了。很快，客服发来了解解决方案——帮助我母亲和商家协商退货退款，平台予以运费补贴。我们认为解决方案很合理，便同意了。”张女士说，没想到客服发来方案后却没了动静，考虑到母亲用手机打字不熟练，于是她便帮忙操作联系人工客服，可系统显示“处于高峰期，需要排队20分钟”。

为了赶快解决问题，张女士又用自己的账号联系平台人工客服，“当时想着既然这么多人都在排队，那我排两个队，说不定可以快点联系上人工客服。”她随意选择了自己近日下单的其他链接，没想到竟在一分钟内得到回应。

“我母亲的手机上显示人工客服繁忙，我这边只要一分钟就联系上了。这不是App在‘杀熟’？如果不换其他账号呼叫人工客服，事情恐怕一时半会儿都解决不了。”张女士说。

不少网友都遇到过类似经历：“今天用另外一个账号联系在线客服，一秒即联系上了，用其他账号试，等了半天都没排到我。”“我在同一个App上有两个账号，A账号永远无法找到在线客服，显示等待99人以上，B账号一秒钟就介入在线客服”……

还有受访者向记者反映：有问题找不到人工客服，但如果咨询昂贵商品，人工客服立马就出现。“手机出了问题想咨询维修，联系人工客服需要排队，还要排80分钟。给客服发了最贵的产品链接，立刻召唤出了人工客服。”

受访专家认为，上述情况或涉嫌“大数据杀熟”。

“消费者一旦触发对商家有利或不利的关键词，或者智能客服识别到消费者的特殊身份，便由智能客服转为人工客服。这实际上是‘大数据杀熟’或者‘算法歧视’在客服领域的延伸与运用。”西南政法大学经济法学院副教授赵忠奎说。

北京航空航天大学法学院副教授王琦也认同这种说法：“若存在‘杀熟’，选择性处理的情况，显然不是技术不够导致的，恰恰相反，是算法筛选技术成熟的结果。比如，通过算法对价格高昂的咨询单，对‘12315’等关键词设置了优先级，对退货、维权等咨询单作延迟甚至排除处理。”

**落实平台负责制 明确人工客服量**

智能客服为啥不智能？人工客服又为啥这么难找？

## 调查动机

“人工客服太难接通了！”

近日，北京市民王女士来电反映难以联系上人工客服的问题：她平时用于工作联系的一个社交账号突然被冻结无法登录，当天打了七八个电话也没联系上人工客服，电话那头一直提示“人工坐席繁忙”，直到第二天才打通电话解决了问题。

王女士认为，对于常见的咨询类问题，商家使用智能语音客服、线上客服、AI客服可以理解，但对于用户急切需要解决的，比如投诉等，智能客服根本给不出解决方案，商家应当及时提供人工客服服务。

联系人工客服究竟有多难？商家是否有义务提供人工客服服务？平台该不该设置快速联系人工客服的通道？记者对此展开调查。

## 取消先期试点 八区全面开展

4月1日，郑州市发布消息称，支持群众“卖旧买新、以旧换新”等改善性住房需求，开展促进房地产市场“卖旧买新、以旧换新”工作，以进一步激活郑州市二手房市场，促进本市房地产市场供需匹配，加快优质商品房供应，逐步形成住房一、二级市场联动与梯次消费效应。该项工作按照“政府支持、职能部门监督、行业组织协调、专业机构参与、市场化运作”的原则稳步推进实施，2024年全市计划完成二手房“卖旧买新、以旧换新”1万套。

4月15日，郑州城市发展集团有限公司和郑州市住宅与房地产业协会将启动二手房“卖旧买新、以旧换新”试点工作，并提出将于4月20日正式启动二手房收购试点工作。试点阶段限额500套，二手房需满足房龄不超过15年等条件；新房需满足现房和位置的条件。参与此次试点的换房群众在购买新建商品住房时，其总价款需不低于所出售的二手房总价款。为确保交易的公正性，试点阶段要求二手房房主与新建商品住房买受人必须为同一主体。

4月26日，郑州市住房和城乡建设局、郑州市住宅与房地产业协会及郑州城市发展集团有限公司联合举行新闻通气会，介绍郑州市二手房“卖旧买新、以旧换新”试点工作的相关情况。郑州城市发展集团有限公司执行董事兼总经理于通介绍，截至目前，共接听群众来电413个，现场接待群众来访38人次，网络报名申请368个。经初审，符合收购条件的房源194套，共有27套房源客户确认换房意向。

在这次新闻通气会上，郑州市住房和城乡建设局房地产市场管理处副处长姜延山对房地产市场“卖旧买新、以旧换新”政策内容和意义进行说明时说，此举旨在进一步支持群众改善性住房需求，激活存量住房市场，促进全市房地产市场供需匹配，构建房地产市场平稳健康发展新模式。

郑州市住宅与房地产业协会会长叶琦就换房群众如何参与“卖旧买新、以旧换新”试点工作进行了介绍时说，二手房收购标准要求为普通商品住房，竣工备案不超过15年，建筑面积在120平方米以下，范围为三环内金水区、郑东新区区域，不存在查封、贷款、租赁等情况，小区内具备正常物业服务；新房则在“卖旧买新”新房房源库中选择，市民可结合自身生活、子女教育、工作通勤等需求选择改善性楼盘。

5月10日，距此新闻通气会不到15天，郑州市正式宣布，二手房“以旧换新”工作即日起取消试点期限和试点区域，在市内的郑东新区、高新区、经开区、中原区、二七区、金水区、管城区、惠济区等主城区八区全面开展“卖旧买新、以旧换新”工作。

记者注意到，郑州市所收购的房屋条件具体为：房屋性质为普通商品住房，已取得房产证或不动产权证，且自房屋竣工备案之日起至今不超过20年；房屋坐落区域为主城区八区，优先收购三环内房屋，三环外房屋需满足居住平衡、配套齐全等作为保障性租赁住房使用条件；房屋建筑面积不超过120平方米（含）；房屋不存在查封限制状况；房屋若存在抵押、按揭或设立居住权等情形，换房群众应承诺在签订《二手房收购协议》前予以解除；房屋若存在租赁关系，换房群众应承诺在签订《二手房收购协议》前予以解除；房屋所在小区有正常物业管理服务。

提供换房群众选购的新建商品住房条件为：已取得《商品房预售许可证》或《商品房现房备案证》等；房屋位于郑州市建成区内。

王琦认为，监管部门应当加强对电商平台人工客服的监管，出台相关行政法规，要求平台公开服务标准，明确平台提供人工客服的标准和要求，比如客服数量、接通人工客服的步骤要求或时间要求。可以对平台的“消费者人工服务满意度”进行定期抽查，若违背上述法规或抽查结果不达标，则对平台负责人进行约谈或罚款。

“消费者也要保留好与商家的聊天记录、订单号等证据，在得不到有效处理时，通过正规渠道投诉，比如市场监管部门、消保委等。”王琦提醒道。

**漫画/高岳**

□ 本报记者 赵红旗

在河南省郑州市打拼十几年的张某一直想买一套大一点的住房，把年迈的父母接到省城来住，苦于手头没有充足的资金，就盘算着如何能把现在居住的90平方米的旧房卖个好价钱，再筹点钱，买一套130余平方米的新房。

“去年我就把房子挂网上了，但想买的人不多，报价也低，我感觉不合适，舍不得卖掉。”张某一近接受《法治日报》记者采访时说，他去年就开始留意新房销售，但换房不同于换小件物品，除了看旧房卖出的价格是否合适，还要看新房的地段、房型、环境、交通、配套等，“不过我相信今年应该能换房成功”。

让张某一对换房充满信心的是，5月10日郑州市举行的二手房“卖旧买新、以旧换新”公告发布暨集中签约仪式。该仪式由郑州市住房和城乡建设局、郑州市住宅与房地产业协会主办，郑州城发安居有限公司承办。

记者了解到，郑州市在不到一个月的时间里，就决定在主城区八区全面开展“卖旧买新、以旧换新”工作，疏通交易堵点，促进房地产市场平稳健康发展。

**取消先期试点 八区全面开展**

4月1日，郑州市发布消息称，支持群众“卖旧买新、以旧换新”等改善性住房需求，开展促进房地产市场“卖旧买新、以旧换新”工作，以进一步激活郑州市二手房市场，促进本市房地产市场供需匹配，加快优质商品房供应，逐步形成住房一、二级市场联动与梯次消费效应。该项工作按照“政府支持、职能部门监督、行业组织协调、专业机构参与、市场化运作”的原则稳步推进实施，2024年全市计划完成二手房“卖旧买新、以旧换新”1万套。

4月15日，郑州城市发展集团有限公司和郑州市住宅与房地产业协会将启动二手房“卖旧买新、以旧换新”试点工作，并提出将于4月20日正式启动二手房收购试点工作。试点阶段限额500套，二手房需满足房龄不超过15年等条件；新房需满足现房和位置的条件。参与此次试点的换房群众在购买新建商品住房时，其总价款需不低于所出售的二手房总价款。为确保交易的公正性，试点阶段要求二手房房主与新建商品住房买受人必须为同一主体。

4月26日，郑州市住房和城乡建设局、郑州市住宅与房地产业协会及郑州城市发展集团有限公司联合举行新闻通气会，介绍郑州市二手房“卖旧买新、以旧换新”试点工作的相关情况。郑州城市发展集团有限公司执行董事兼总经理于通介绍，截至目前，共接听群众来电413个，现场接待群众来访38人次，网络报名申请368个。经初审，符合收购条件的房源194套，共有27套房源客户确认换房意向。

在这次新闻通气会上，郑州市住房和城乡建设局房地产市场管理处副处长姜延山对房地产市场“卖旧买新、以旧换新”政策内容和意义进行说明时说，此举旨在进一步支持群众改善性住房需求，激活存量住房市场，促进全市房地产市场供需匹配，构建房地产市场平稳健康发展新模式。

郑州市住宅与房地产业协会会长叶琦就换房群众如何参与“卖旧买新、以旧换新”试点工作进行了介绍时说，二手房收购标准要求为普通商品住房，竣工备案不超过15年，建筑面积在120平方米以下，范围为三环内金水区、郑东新区区域，不存在查封、贷款、租赁等情况，小区内具备正常物业服务；新房则在“卖旧买新”新房房源库中选择，市民可结合自身生活、子女教育、工作通勤等需求选择改善性楼盘。

5月10日，距此新闻通气会不到15天，郑州市正式宣布，二手房“以旧换新”工作即日起取消试点期限和试点区域，在市内的郑东新区、高新区、经开区、中原区、二七区、金水区、管城区、惠济区等主城区八区全面开展“卖旧买新、以旧换新”工作。

记者注意到，郑州市所收购的房屋条件具体为：房屋性质为普通商品住房，已取得房产证或不动产权证，且自房屋竣工备案之日起至今不超过20年；房屋坐落区域为主城区八区，优先收购三环内房屋，三环外房屋需满足居住平衡、配套齐全等作为保障性租赁住房使用条件；房屋建筑面积不超过120平方米（含）；房屋不存在查封限制状况；房屋若存在抵押、按揭或设立居住权等情形，换房群众应承诺在签订《二手房收购协议》前予以解除；房屋若存在租赁关系，换房群众应承诺在签订《二手房收购协议》前予以解除；房屋所在小区有正常物业管理服务。

提供换房群众选购的新建商品住房条件为：已取得《商品房预售许可证》或《商品房现房备案证》等；房屋位于郑州市建成区内。

王琦认为，监管部门应当加强对电商平台人工客服的监管，出台相关行政法规，要求平台公开服务标准，明确平台提供人工客服的标准和要求，比如客服数量、接通人工客服的步骤要求或时间要求。可以对平台的“消费者人工服务满意度”进行定期抽查，若违背上述法规或抽查结果不达标，则对平台负责人进行约谈或罚款。

“消费者也要保留好与商家的聊天记录、订单号等证据，在得不到有效处理时，通过正规渠道投诉，比如市场监管部门、消保委等。”王琦提醒道。

**漫画/高岳**

**郑州「卖旧买新」以旧换新「两种方式疏通房地产市场交易堵点 释放住房需求**

记者从郑州市住房和城乡建设局了解到，2023年，郑州二手房市场交易1133万平方米，全年成交10.2万套，创近年历史数据最好水平。但在市场恢复过程中，居民二手房与改善性住房需求释放不足。

“目前挂牌出售二手房的客户中，有不少人有改善性换房需求，说明改善性住房需求有很大的发展空间。同时卖房难、周期长等因素，已成为群众实现改善性换房的阻碍。”郑州市住房和城乡建设局相关负责人坦言，从2024年一季度成交数据和市场反应来看，房地产市场继续保持良好的恢复态势。整体上，郑州市房地产业目前处在发展模式迅速转变、行业深度调整、市场加速回暖向好，产业逐步实现高质量发展的道路上。

负责收购二手房的郑州市城市发展集团有限公司（以下简称城发集团）是郑州市国有资本投资公司试点企业，隶属郑州市国资委管理，主要承担城乡基础设施、保障性住房和人才建设运营、土地和房地产的综合开发等工作。

在为换房群众提供便利上，郑州市住房和城乡建设局等六部门联合印发的《郑州市促进房地产市场“卖旧买新、以旧换新”工作方案（试行）》显示，关于如何推进住房“以旧换新”，郑州市从政府主导层面制定配套政策支持政策，采取国有保障房运营公司收购和市场化交易两种方式，推进郑州市主城区有改善性住房需求的群众安全、高效、快速达成换房目的。其中，通过城发集团收购二手房，试点期间完成500套，计划全年完成5000套；通过市场化自由交易，计划全年完成5000套。

此外，对通过以上两种方式收购新建商品住房的，郑州市现行的契税补贴30%政策延续到2024年12月31日。

群众可通过郑州市房源信息共享和发布综合服务平台登记拟出售房源信息，同时选定意向购买房源，与开发企业签订《新房购买意向书》，随后由专业房地产评估机构对旧房进行评估后出具评估报告，城发集团和换房群众进行洽谈收购，向金融机构申请贷款等事项。

“该方案的出台是对市民存量房置换和消费升级的又一次大力支持，同时结合了郑州市的实际情况，具有很强的可操作性，疏通了交易堵点，有利于促进房地产市场平稳健康发展。”河南省人大代表赵鹏鹰说。

**优惠政策落地 释放房产活力**

业内人士指出，二手房的地理位置、周边配套更为成熟，而不少新房位置较为偏僻，但各种功能比二手房更完备，不少购房者还是受制于手上的旧房难以脱手，观望情绪重，影响了置换新房的进度。而在旧房收购模式中，新房区位、价格、配套资源等因素与换房群众的期望值相吻合，才能顺利实现“以旧换新”。

“旧房子如何定价、后续如何利用、订新房是否需要负责、支付新房款项如何保障资金安全……”河南郑港律师事务所主任陈天鹏认为，住房“以旧换新”在操作层面还存在不少难题亟待破解，政府应推动建立常态化机制，从群众需求特别是购房者的利益出发，让群众感受到政策暖心、细节贴心。

“‘以旧换新’目的是打通二手房的交易链条，释放改善性住房需求，加快房地产市场修复速度。但这一政策还在起步阶段，政府所收购的二手房数量也还处在低位，而且‘以旧换新’涉及的环节比较多，要让换房群众积极参与其中，就要降低交易成本，让买卖双方真正看到税收、金融、新房折扣等多方叠加起来的实惠。政府有关部门要制定好规则，确保各项优惠政策落地，比如契税减免、中介费减免、开发商折扣优惠等。”赵鹏鹰说。

赵鹏鹰建议，政府有关部门应积极搭建好住房交易信息平台，将其打造为聚合房屋买卖双方、开发商、中介机构、评估机构、金融机构等公信力强的平台，为房屋交易提供便捷服务，同时要严厉打击住房交易中的欺诈等不法行为。