

1 | 米 | 的 | 距 | 离

记者实测多行业客服电话 要么“无尽等待”要么“无限循环” 藏身语音“迷宫” 人工服务玩起“躲猫猫”

拨打客服电话,原本是希望能直接与人工客服对话,咨询、解决问题,而非对着冰冷的语音提示反复操作。然而,人工客服却成了“稀缺资源”,引发市民吐槽。记者为此拨打多个行业的客服电话,体验电话“找”人工客服的情况。



制图 苑靖

市民遭遇 长城宽带人工客服5分钟没接通

市民韩先生就遭遇了5分钟等不来人工客服的糟心事。他家安装了长城宽带,因对资费有疑问,想拨打客服电话进行咨询,可连续两次拨打,电话那头除了机械语音提示,便是无尽等待,每次等5分钟仍不见人工客服接入,只能无奈挂断。韩先生向记者展示了通话截图,去年12月8日、12月11日的两次通话,时长分别为5分4秒、5分16秒。“根本不知道要等多久,每次打完电话都生一肚子

闷气。”韩先生无奈地说。

记者随后拨打了长城宽带的客服电话,语音提示随即响起:“开户申请请按1,续费业务请按2……投诉建议请按4,其他业务请按5。”记者选择“投诉建议”后,电话里传来等待音乐,过了一会儿,机械语音再次响起:“坐席正在为其他客户服务,继续等待请按1,结束请挂机。”反复操作数次,始终无人接听,记者只能挂断电话。

记者调查 想找人工客服像是闯“迷宫”

消费者致电客服,本是为高效解决问题,可记者调查发现,不少企业客服电话接通后,要么需要在层层语音菜单中反复按键,要么只能在无尽等待中消磨耐心。



图片由受访者提供

腾讯客服 多次沟通无果 电话直接被挂断

记者拨通腾讯客服电话后,智能语音系统先播报了包括微信、QQ、腾讯视频、游戏等业务的首层菜单。记者回复“QQ号码”后,系统随即提示:“请简单描述一下遇到了什么问题。”记者又语音回复“人工服务”。系统回应:“为给您分配对应人工,请具体描述您遇到的业务问题。”

记者再次明确提出“人工服务”后,系统依然未转接人工客服,而是继续播报QQ业务细分选项:“QQ解冻请按1,QQ登录密码找回及登录验证请按2,手机电脑QQ使用问题请按3。”菜单中并无人工服务相关选项,记者只得继续要求“人工服务”。

记者反复重申“人工服务”,语音系统却持续提示输入错误,几番“沟通”后,电话那头传来提示音:“非常抱歉,由于您输入错误次数过多,请您确认后再次拨打,感谢您的来电,再见。”话音刚落,电话便被直接挂断。

抖音商城客服 6次“转人工” 全程约3分钟

记者拨通抖音商城客服电话后,智能语音提示:“请先描述一下您遇到的问题。”记者随即回应“转人工”。系统再次提示:“为了更快为您分配合适的服务团队,请您先一句话描述一下您遇到的问题。”记者重复“转人工”后,语音系统提示:“很抱歉没有定位到您的问题类型。”随后便播报包含视频直播、消费者购物、商家经营、钱款账单等在内的几个选项菜单。记者按下第一个选项进入下一层

菜单,在按键确认来电号码为下单手机号后,系统并未转接人工客服,而是追问“请问您想咨询关于品牌车载手机支架的什么问题呢?”记者再次要求“转人工”。后续对话中,系统反复提示“请您稍等”并建议描述具体问题,记者又连续3次重申“转人工”,系统终于回应:“请稍候,正在为您转人工,请稍候。”全程耗时3分钟。

麦当劳客服 数次答非所问 让人心里着急

记者拨通麦当劳客服关怀热线后,听筒里传来麦当劳智能客服“小麦”的声音:“请问有什么可以帮您?”但当记者回复“人工客服”后,“小麦”似乎没有理解记者的问题,反倒是答非所问地开始了自说自话的模式。

“小麦”问道是要咨询发票开具、取消订单、查询餐厅、会员相关问题,还是卡券咨询。记者再次呼唤“人工客服”,“小麦”继续答非所问:“请您描述一下您的问题,我们会尽快分配专人负责。”

这次记者换了一种说法,回复“卡券问题”,“小麦”却似乎没听明白,询问:“你好,请问您还在吗?”记者只能对着话筒喊出“在”,这才终于等来转人工客服。

中国联通客服 按键语音轮番上 人工客服不好找

在拨打中国联通客服电话时,记者“认识”了联通智能助手“通通”。接通电话伊始,“通通”迅速将机主电话相关费用进行了详细汇报,同时做出温馨提醒:“每月1日0点至9点系统出账。无法提供查询话费等服务,建议您避开此时段查询话费。”然而,随后开

始的按键选择让记者深感无奈,一会儿提出可以按键选择,一会儿表示“很高兴为您服务,有什么可以帮您?您可以直接对我说,查话费、交话费、紧急开机等。如需办宽带,请说装宽带。您请讲。如需按键服务请按#,如需人工服务请说人工”。当记者明确回复“人工”后,“通通”似乎没有听懂,不是转接人工服务,而是带着记者进入“迷宫”,再次循环到“按键选择”步骤,在一轮又一轮的按键、语音询问选择后,才进入人工服务转接程序。

浦发银行客服 语音反复引导 多次推荐“在线客服”

浦发银行客服电话拨通后,语音系统提示记者可直接说出业务需求,例如办理信用卡、贷款或查询开户行,并推荐使用“在线客服”获取更快捷的服务。记者随即表示需要“人工服务”。

系统回应称“目前人工服务繁忙”,并建议通过手机银行进行在线咨询,同时说明如需获取在线客服链接可以说“在线客服”。记者再次重复要求“人工服务”。

随后,系统提示“请选择人工服务类型”,记者选择“个人业务”后,系统进一步询问具体业务类型,如信用卡、贷款、电子渠道查询、风险交易等,记者回答“其他业务”后,语音提示:“正在为您转接人工服务,请稍等。”

不过,几秒钟后,等到的不是“人工服务”,而是系统再次播报,提示当前人工服务繁忙,等待时间可能较长,并再次建议通过在线客服咨询,并给出选择:如需链接请说“需要”,如需继续等待请说“继续等待”。记者明确表示“继续等待”,这次人工电话终于接通,全程两分多钟。

泰康保险客服 多次选择后 客服电话重回原点

泰康保险的客服电话接通后,电话中传来的是“欢迎致电泰康服务热线”,并提示记者可通过语音导航和按键选择办理业务。记者按照语音提示选择了语音导航,没想到的是,电话里没有出现人工客服接听的提示,而是开始新一轮按键选择,记者再次选择“跳过输入按#号键”。第二次选择后,语音播报出一串提示音,并告知“如不想使用导航功能请说返回”。记者大声说出“人工客服”,话筒中却突然没了声音,随后依然是智能语音询问需要什么服务,并表示“对不起,没有听清您的问题,正在为您转接按键菜单”。经过两次选择,两分钟左右的等待后,记者拨打的客服电话竟然神奇地回到了起点,听筒里传来“欢迎致电泰康服务热线”的声音…… 记者 信华 解菁

期待与您互动

您有什么想说的,欢迎扫描二维码,与我们联系,提供新闻线索。

