

# 人工客服“不解人意”成摆设

## 律师:商家的电话难接通或停摆可投诉



欢迎扫码报料、投诉

晚报讯 10月31日,市民向本报新闻热线85110110反映,一些商家提供的人工客服有“摆设”之嫌,无论怎么拨打都难以接通,导致一些求助难以达成。对此,律师提醒,商家若“虚设”人工客服无助于问题解决,那么,市民可举报投诉由职能部门解决。

蔡先生说,他和同事前不久从网上采购某品牌保健器械,在实际使用过程中发现一些功能与宣传有出入,无法使用。他多次与供应商提供的人工客服电话进行联系,想进一步了解说明书上没有附注的有关情况。可是,无论怎么拨打都联系不上。

蔡先生说,身边许多人注意到,如今联系人工客服的过程越来越烦琐,根据联系方式打电话想要人工咨询有关事宜,先是要听一段冗长的语音播报,接着点击所选服务项目的“菜单”按键,通过一道又一道繁杂程序、被动接受相应的等候时间后,还是无法联系到人工客服,这样的经历实在让人沮丧,甚至感到“崩溃”。

记者的实际体验也证实了蔡先生等市民遇到的困局。记者花费200多元购买了某品牌的一款数码产品,收到货后发现无法正常使用。尝试拨打包装盒上

标注的人工服务热线寻求帮助,然而,无论记者怎么联系,在电话另一端始终只有“智能客服”没有任何感情色彩的机械回复,实在是让人郁闷无语。最后,在无法与人工客服取得有效联系的情况下,记者所能采取的唯一办法就是作退货处理。

针对记者转达的市民意见,消协一名人士表示,转人工流程的复杂性确实是导致市民找人工服务变难的原因之一。用户需要通过冗长的语音播报和多次输入确认等前置程序,才能找到人工服务的选项,这个过程用户体验感往往不佳。不少客服系统需要多次输入手机号确认,稍有不慎就会误触输错,浪费时间。用户可能需要多次反复拨打并长时间等待,最终才能接通人工客服。这一状况确实需要商家或厂家重视并加以解决,如此才能切实提升客户满意度和忠诚度,维护商家信誉和品牌形象。

知名律师崔武认为,如果商家的客服难以接通或停摆,消费者可以商家之行为构成消费欺诈为由向市场监督部门投诉。因为商家一旦对客户服务作出承诺,即构成消费合同之附随义务。消费者可要求赔偿损失。如无替代解决办法,则可以合同目的无法实现为由,要求解除消费合同。市场监督部门也可以商家构成欺诈为由,给予罚款等处罚。

记者周朝晖 张园

## 竟给小区3名保安办假证 一物业负责人被判刑

晚报讯 过去“牛皮癣”小广告上会看到“办证”的字眼,有些人为了走捷径可能会去联系办理,殊不知这是犯罪行为。记者1日了解到,如东法院审理了一起因为办假证而被判刑的刑事案件。

钱某是如东某物业公司的负责人,其所负责的小区中有3名保安未取得保安员证,按照相关管理规定,这些人不能从事保安职业。2023年5月,钱某在刷微信时看到朋友圈“不花钱,时间快,可办保安员证”的小广告,于是就抱着试试看的心态联系了对方,并为3名无证保安分别办理了假的保安员证。此后,这3人使用假保安员证在如东县某小区做保安时,被公安机关查获。

如东法院经审理后认为,钱某伪造

国家机关证件,已构成伪造国家机关证件罪。鉴于被告人有自首情节且认罪认罚,法院最终判处其拘役五个月缓刑六个月,并处相应罚金。

“有人觉得办假的从业资格证只不过是个人证件造假而已,大不了被发现后被辞退。事实上,国家机关制作的公文、证件、印章是国家在相关领域实施管理活动的重要凭证和手段,关系到公权力的依法行使,与国家机关的正常管理服务活动和群众正常办事息息相关。”承办法官提醒,办假证的行为属于伪造国家机关证件,是一种犯罪行为,要承担相应的刑事责任。

通讯员高沿江 薛春燕

记者王玮丽

## 热水器热水倒灌致水管长“瘤”

### 供水站员工冒雨挖掘找到“病”因

晚报讯 10月30日晚,海门区四甲镇货隆供水服务站接到报修,金跃村16组村民王文甫家的水管又发生爆裂漏水。已修了多次的管道怎么又发生漏水呢?带着疑问的人工紧急赶到现场找问题。因天黑,漏水点又在水泥路下,一时无法修复,水站决定天明后抢修。

10月31日早上7时左右,供水站负责人和一名技术骨干赶到现场。经过仔细观察,结合前几天维修时发现该户进水管以及进水管外的总管上有大小不等、形似瘤状的泡泡,导致水管爆裂漏水。初步分析,有瘤状的管道可能不会太长。据此,工人决定破水泥路,挖掘寻找瘤状的管道进行更换。

7名工人带着工具来到现场,在挖至地下1米深的地方后,他们找到有瘤状的总管。工人分成两组,分别沿着瘤状管道的两端破路挖掘。

下午,站里又增派了两名工人。这时,受台风影响,雨下个不停。工人身上湿漉漉的,但没有一个人停下。下午4时许,艰难挖掘至7米深后,工

人们终于找到了瘤状管道的尽头。大半个小时后,长7米的瘤状管道被切除,换上新的管道。

恢复供水后,该农家却放不出自来水。工人从该户的进水口一步步排查。进水口有水,水阀有水,但连接水阀的水表却放不出水,工人以为水表口是被异物堵住的,掀开表盖后,不由得大吃一惊。原来,水表内的塑料机芯被烫融化堵在出水口。一名工人怀疑水管是被热水倒灌烫坏的,问农家主人:“你家有热水器吗?”在得到肯定答复后,工人来到他家楼上,发现其家热水器的出水管也被烫得融化掉了,幸亏发现及时,否则当热水到一定程度时,很可能就会引发爆炸,后果不堪设想。

经过检查,原来是这台早已超过使用年限的热水器部件失灵了,一旦水站停水检修管网,该户热水器里的热水就会倒灌进入进水管中,再流进总管。由于供水管是冷水管,滚烫的热水将管道烫成一个瘤状物。

通讯员陆遥

## 一男子围观夜钓不慎落水 民警火速救人上岸

晚报讯 10月29日晚7时许,通州一名男子围观夜钓时不慎落水,通州区公安局城南派出所接到报警后,值班民警饶玉琪火速带队到场施救。

由于现场水面和河岸落差较大、树木杂乱且已天黑,河岸上很难寻到落脚点,落水男子在水中多次尝试自救均未成功,体力已严重透支。到达现场后,饶玉琪沉着冷静,指挥救援,民警张帅看准时机将携带的救生圈抛出,助男子浮在水面上,民警陈斌和辅警曹佩华一同将男子成功拉回岸上。

经了解,男子当晚应好友相邀,一同到通州区金新街道金川路一无名小河钓鱼。两人从绿化带摸向低



救援现场。曹怡宁

处的河边,男子的朋友走到一废弃的板桥落竿垂钓,男子向朋友靠近时,由于视线不佳、地面湿滑,从板桥上踩空,落入了水中。目前,男子身体已无大碍。记者张亮 通讯员曹怡宁



友情提醒:有意在本栏目投放分类广告的客户,可至南通报业传媒大厦办理相关手续。

招聘求职 保洁清洗 搬家搬迁 征婚交友  
家政服务 房屋租售 二手车讯 快餐外卖

## 南通日报社遗失启事、公告刊登

办理方式:一、线下办理可至南通报业传媒大厦(南通市世纪大道8号)22层2210室;二、线上办理可微信搜索小程序“南通报业遗失公告办理”。刊登热线:0513-68218781



线上办理请扫码

创办十九年,数千对成功配婚,良好的社会口碑

鸿运婚介

凡来鸿运婚介征婚、交友的单身男女照片或手机号都不会透露给其他人,这是我们的职责。  
承诺:不满意不付婚介费 微信号:18912286139 13962983156  
小石桥红绿灯东100米马路北、四路车站楼上 征婚热线:85292569 15851252008