

“首问负责制”让旅游投诉更丝滑

文化和旅游部近日就《旅游投诉处理办法》(修订征求意见稿)公开征求意见。征求意见稿明确,针对多个旅游投诉处理机构均有管辖权的情况,明确实行“首问负责制”。将旅游投诉处理机构登记受理时限压缩为2个工作日以内,将被投诉人答复时限压缩为最长不超过5个工作日,推动进一步提高处理效率。

低价团的强制购物、不合理的天价餐饮、景点与宣传大相径庭……旅游时一旦遇上这些事儿,不但让人烦心、严重影响出

游兴致,而且往往还会遭遇投诉难,更让人愤懑。旅游中的各种纠纷中,有的属于旅游地,有的属于报团地,有的是消费问题,有的是经济纠纷,常常是电话转来转去,却难以找到负责解决的部门。游客投诉无门,有的确实是投诉时找错了地方;有的却是因为多个旅游投诉处理机构的管辖权属于不同部门,你不管我也不管,多一事不如少一事,相关部门懒政导致问题在各个部门间踢皮球,这不仅影响了旅游者的满意度和旅游体验感,更是对当地旅游环境和营

商环境的破坏。

实行“首问负责制”,就意味着不管是不是你分管的工作,谁接待了,谁就是第一责任人,就要协助游客化解纠纷、解决问题,做到事事有回应,件件有答复。这对于地方形象和旅游环境皆是利好。在网上搜索相关新闻不难发现,不少地方早就已经主动实行了旅游投诉“首问负责制”,也取得了很好的效果,值得推而广之。

旅游成为日常性消费,完全杜绝问题和投诉不太可能。一旦出现问题,重要的是要让游客感受到真诚待客之

心,“首问负责制”无疑是赢得游客口碑、推动旅游业高质量发展的关键一环。严格落实“首问责任制”,要畅通投诉渠道,进一步完善电话、来信、来访等渠道,确保客服电话能够迅速转接至人工投诉通道,来信、来访能够快速转由专人处理;要建立消费投诉处理与调解相衔接的纠纷化解机制,尽快惩处违法违规经营行为;要突出消费投诉考核并强化责任追究和溯源整改。只有真心维护游客权益,才能让更多人放心而来、满意而归。(摘自《广州日报》11.13 谭敏/文)

探险者帕尔比在森林中穿行,一只老虎向他扑了过来,帕尔比夺路奔逃,最后被老虎逼到了悬崖边上。

站在悬崖边,帕尔比想:与其被老虎活活吃掉,还不如跳下悬崖,说不定还能有一线生机。帕尔比纵身从悬崖跃下,竟幸运地挂在一棵树上。那是一棵长在悬崖边的结实实的梅子树,树上结满了梅子。

正在庆幸时,帕尔比听到悬崖深处传来吼声,原来崖底有一头凶猛的狮子,正抬头望着他。更为不妙的是,他转过头来,看见一黑一白两只硕大的老鼠,正啃咬着梅子树的主干。

一阵恐慌后,帕尔比深深吸了口气,想:被老鼠咬断树干坠地而死,总比被狮子咬死强吧?于是,帕尔比对身边发生的一切不再理会。他看了看梅子,采了一些,吃了起来,觉得从未吃过这么好吃的梅子。

这时,帕尔比终于感到疲倦了。他想:既然迟早都要死,不如在死前好好睡上一觉吧!于是,帕尔比在树上沉沉地睡去。

一觉醒来,帕尔比发现那两只老鼠不见了,老虎、狮子也不见了。帕尔比顺着树枝,依靠一些结实的藤条,小心翼翼地攀上了悬崖,脱离了险境。

原来,就在帕尔比睡熟的时候,饥饿的老虎按捺不住,跃下了悬崖。黑老鼠听到老虎的吼声,惊慌地逃走了。跳下悬崖的老虎与崖下的狮子经过激烈打斗,双双负伤而逝。

这个故事告诉我们:在顺其自然、心无所惧时,或许就是灾难消退、生机乍现之时。



画与理

如改变自己。(摘自《杂文选刊》陈英远/图/文)

因为笨拙 所以迷人

得知我的新书发行了,母亲忙坏了,手指不停地在手机上按啊按。我好奇地问她到底在做什么,母亲说:“我听人家讲,要是一个人的微博点赞越多,就是人气越高。”我哭笑不得:微博点赞,每个账号只有一次权利,母亲反复按完全是无用功。我要给她解释,迟疑半晌,却终究没说出口。她这么努力地让自己有用起来,辛苦地创造着微弱却温暖的情感价值,我还有什么权利让她失望?

东北的冬天,零下三十摄氏度的气温,滴水成冰。儿时的我平衡能力不好,身上经常摔得青一块紫一块。于是每到上学放学,父亲就会让我抓住他的胳膊,稳稳当当走过冰面。

后来我长大了,父亲却病倒了。好在现在身体恢复得不错,可以拄着拐棍慢慢地走。

这个冬天回家时,我又一次在冰面上摔倒

你在股市里犯下的所有错误,都会刺激你的两个痛处,一是钱包,二是自尊。——双重损失,痛苦加倍

词汇创造出来是为了表达思想的某种精确性,正如眼泪是为了表达某种程度的痛苦。最难以看见的事物无法被命名,最清楚不过的无法被说出口。

——(法国诗人)勒内·多马尔在大城市挣钱,去县城享受生活。

——年轻人最新旅游思路保持青春的两个关键:一是拥有锐气,二是保持钝感。

——东南大学校长的毕业典礼致辞

如果爱需要通过良好的举止和优异的成绩赢得,那这根本就不是爱,而是操纵。当家长过分强调成就,孩子就无法体会到无条件的爱。他们不会感到自己无论如何都是被爱着的,是自由的,可以犯错;他们也不会知道,所有人都在学习和成长的过程中,而且学习可以让人感到兴奋和快乐。

——(美)伊迪丝·伊娃·埃格勒(摘自《新周报》)

如是说

默之贼

明朝哲学家王阳明认为沉默也有危险,他把沉默的危险分为四种:一曰愚蠢的沉默。疑而不动,自欺欺人;二曰狡猾的沉默。在与他人交往的过程中,用沉默的方式去讨好别人,装老好人;三曰欺骗的沉默。故作高深,不懂装懂,欺上瞒下;四曰默之贼。“沉默中的贼”就是在大大非面前,心里比谁都明白,深知内情,却装糊涂。(摘自《今晚报》石绍辉/文)

共享菜园:年年爆满还得排队



“晨兴理荒秽,带月荷锄归”,不满足于只在阳台上种菜的年轻人,最近盯上了共享菜园。多名共享菜园经营主称,共享菜园受到了年轻白领、宝妈群体及退休老人的追捧,有共享菜园的土地区已经全部被认领完毕,想当“地主”还得排上一两个月。

“一百多块地每年都是满的”位于北京市昌平区南口镇陌上花田农场提供数个与共享菜园相关的团购套餐,其中共享菜园(半托管)收费为988元,共享菜园(全托管)为1688元。

陌上花田农场相关负责人透露,目前该农场共有一百多块地,每年都是满的,好多朋友会介绍客户过来。“因为现在很多人喜欢这种生活,喜欢耕种的乐趣,同时也想吃一些绿色的有机蔬菜。”上述负责人说。

部分共享菜园还在每一块菜地旁安装了摄像头,在田间布满了滴灌喷头,“都市陶渊明”们通过远程操作便可以进行浇水。除了“地主”们自己亲自耕种外,还有一些共享菜园提供托管服务。位于北京市朝阳区金盏乡的“田园日记”相关负责人介绍称,市民

可以前来租一块地耕种,如果无法亲自来,还可以在小程序上下任务,工作人员会帮忙进行种植。

上海快乐众·城市共享生态农场运营负责人Tina说,农场的客人通常一周或者半个月会来一次,有一些三四个月等到菜园的菜全部成熟带着亲朋好友一块来采摘。“也有一些人从租下来以后就没来过,都是让我们帮忙邮寄食材。”

此外,部分社区也推出了非盈利性质的共享菜园。家住上海的网友“兔子”透露,她所在的新华社区发起了“100个一米菜园计划”,支持居民共建自己的一米菜园,住户们可以亲自挑选并照料自己的一小块土地,从播种、浇水到提供空盆与肥料,全程参与其中。她称,这个项目推出后,社区居民们都排队认养(菜园)。

“田园+亲子”,撬动中产口袋?家住上海的从晖(化名)曾是满世界出差的“空中飞人”,对种菜并无实际经验,在有了孩子以后,他发现孩子经常过敏,便想到要给孩子提供新鲜干净的蔬菜。于是,他从农户手里租了半亩菜园和两个大棚,开始自己种植蔬菜。

这两个大棚和半亩菜园从租下来以后就没来过,都是让他帮忙邮寄食材。

此外,部分社区也推出了非盈利性质的共享菜园。家住上海的网友“兔子”透露,她所在的新华社区发起了“100个一米菜园计划”,支持居民共建自己的一米菜园,住户们可以亲自挑选并照料自己的一小块土地,从播种、浇水到提供空盆与肥料,全程参与其中。她称,这个项目推出后,社区居民们都排队认养(菜园)。

从晖说,从他观察来看,目前大部分共享农场的商业模式仍比较单一,如果单纯靠出租种菜没有产业链延伸,很难盈利。“如果单纯只是种菜,孩子去几次之后就腻了,如果能搭上研学,比如今天烤个红薯,明天收个菜,结合节日有一些活动,对于亲子家庭的吸引力就会大大增强。”从晖说。

上海市浦东区一尺农园的负责人瞿晓峰观察到,除了退休老人,共享菜园还吸引了大量亲子家庭。为了满足家长和小朋友的需求,一尺农园还开设了托管区,以24节气命名,让小朋友在农耕中体验中国传统文化。这些活动结合亲子研学的概念,使得共享菜园更加容易吸引中产家长的关注和付费。

Tina也提到,目前农场除了提供代种服务外还会提供一些农耕的体验课以及研学活动。

做共享菜园当下赚钱吗?据瞿晓峰透露,他投入了约30万元在共享菜园上,从今年5月1日正式开园至今,已经收回了大部分成本。他预计,随着后续土地的开发和更多活动的推出,盈利将更加可观。他计划继续扩大共享菜园的规模,推出更多有趣的互动,吸引更多客户前来体验。(据中新经纬 11.17 罗琨/文)

答非所问、转人工难, AI客服堪比“九九八十一难”

“双十一”前后, AI客服相关话题屡屡冲上热搜榜单。“答非所问”“原地绕弯”“鸡同鸭讲”……网友质疑, 转接人工越来越难, AI客服到底方便了谁? 如何在保持“硬”科技进步的同时, 让用户“软”体验不“软”, 值得一些行业和领域进一步思考。

人工客服正在消失? “网购达人”蒙致正在装修房子, 他网购了一盏客厅大灯, 下单后想问一下色温, 结果 AI 客服不是一个劲回答案“亲, 请问还有什么可以帮您”, 就是重复“请再描述一下您的问题”。

当蒙致申请人工服务后, AI 客服回复“请稍候”便开始播放歌曲。听了两首歌后, 蒙致“心态崩了”。他说, 售前服务都这样, 一旦出现问题, 售后服务能否得到有效保障, 真是不敢想象。

记者体验发现, 不少电商商家和网购企业的 AI 客服转人工流程复杂, 堪比“九九八十一难”, 往往需要反复听取

冗长的语音提示, 一定程度上加剧了使用者的挫败感, 也消磨了用户的耐心。

“在低效沟通后, AI 客服还会要求我为服务打分, 这太让人心累了。”蒙致说。

不仅仅是网购平台, 打车软件、社交平台等行业也是 AI 客服“大行其道”。金融、房产、物流、通讯、旅游、教育咨询等行业的 AI 售前服务占比尤其提升明显。记者在某电商平台搜索“AI 外呼系统”, 显示有上千个商品在售。一家店铺负责人告诉记者, 一台 AI 机器人外呼系统每天可拨打上千通电话, 这种系统被大模型赋能后“潜力”无限, 并强调只要是正规业务就可以规避被封, 远非人工可比。

AI 客服, 不能回避的选择

兰州大学经济学院副院长毛锦凰认为, AI 客服的普及是科技支撑下不少企业对成本控制和服务效率提升的尝试。目前来看, 这种尝试在一定程度上牺牲了消费者的服务体验。

江苏省消保委发布的三季度投诉和舆情分析报告显示, 共计受理的投诉5万多件, 关于智能服务消费投诉的舆情信息8585条, 其中9月5日出现峰值, 为1418条。投诉焦点为客服“不智能”、问答“模板化”、推销“骚扰多”。

不过, AI 客服的发展趋势无法改变。业内人士介绍, 智能客服可以一天应对几千个客户且无情绪波动, 而人工客服显然无法做到这一点, 每人每天工作量通常在百十人次左右, 且成交量达不到预期, 便会“崩溃”。从商家的角度来说, 以 AI 客服代替人工客服, 可以大大节省成本, 减轻工作压力。

甘肃慧联信息科技发展有限责任公司专业从事电商及搭建客服平台服务已经6年。总经理王雪莲说, AI 客服的反应速度能做到无延迟反应, 而人工客服的最快反应时间则在1.16秒左右, 并且 AI 客服可以做到全时段在线, 已经成为售后平台不能回避的选

择。

人工智能不能少了人文关怀

兰州大学信息科学与工程学院教授周庆国表示, AI 的衍生产品可以实现全流程优化和智能决策, 而 AI 客服带来的更深层次启示在于, 永远不要忽视人最本真的情感、最真实的需求。

在一些专业人士的眼里, AI 客服的“成长”空间和潜力也很值得期待。毛锦凰认为, 通过算法、大数据和后台学习, 持续为 AI 提供分众化的客户服务等训练, 未来能帮助 AI 客服更好了解客户, 提供准确性更高的服务。

此外, 合理分配 AI 客服和人工客服的占比, 也是业内人士重点关注的领域。“不管人工智能多么发达, 都要充分考虑方便老人的问题, 提供有效的适老化服务。”毛锦凰说, 建议市场管理部门督促企业通过制定相关管理规范, 加强对 AI 客服的监管, 防止企业利用 AI 客服逃避责任和义务。(摘自《新华每日电讯》)



有所思