

打不通、无人理、忽悠购物……

# 客服电话为啥这么多“槽点”?

“转接人工服务总定‘坐席正忙请等待’;语音客服选项极多却总答非所问;一个售后小问题辗转数月无人理会;反映产品缺陷却被忽悠购物……”近来,一些企业客服电话遭到消费者越来越强烈的“吐槽”。

## 客服电话“甩锅”套路多

当前,消费者对商家售后服务投诉数量明显上升态势。据中消协提供的2017年全国消协组织受理投诉情况,服务类投诉量首次上升到总投诉量50%以上,销售服务类投诉量位居第二,而客服电话的投诉占很高比例。

记者调查发现,消费者吐槽的

客服“甩锅”套路主要包括:——人工客服电话难追踪。消费者李辉是某知名互联网公司一款游戏的玩家,为咨询游戏过程中的一个服务问题,他需要找人工客服。谁知耗资九牛二虎之力,才在内容繁多的网页边角位置找到“藏”在其中的人工客服电话,拨打30多分钟才接通。

——虽然态度礼貌但根本不解决实际问题。成都消费者小取使用“快狗打车”软件找人搬家,却遭到搬家人员的骚扰。她联系客服人员寻求解决,客服虽反复称会尽快与相关人员沟通,但迟迟没有实际推动事情解决。

——“转圈”推诿。消费者刘先生称,今年8月,他在苏宁易购购物后,因咨询优惠问题拨打客服电话,其间多次被不同客服转接,且每一位都表示对此前的沟通进展毫不知

情,直到最后也无法解决争议,只能投诉。

## 售后服务成企业短板

中消协副秘书长王振宇认为,一些领域的售后服务已成为企业发展明显短板。

某知名大型跨国企业高管于先生告诉记者,建立售后客服团队成本较高,而企业在这个部分往往投入有限,所以通常选择外包方式。

“目前,厂家、商家在售后服务上的投入明显不足。”中国家用电器维修协会理事长兼中国家电维修协会理事长王彦斌表示,一般厂家在售后服务上的投入能省则省,预算仅为产品定价的不到2%。一些毛利30%左右的家电龙头企业,在售后服务投入上舍不得花钱,结果招致大量消费投诉和品质质疑。

## 警惕客服漠视服务心态

多名专家认为,售后服务对企业经营影响将越来越直接。艾媒咨询数据显示,75%的消费者会因对客服不满意而放弃购买行为,43%的消费者会因对客服不满意而不推荐他人购买。

一些互联网电商平台也是售后服务问题较多的领域。中国人民大学未来法治研究院研究员熊丙万说,对于售后服务质量不高,应警惕垄断带来的惰性问题。他说,值得关注的是,近期因服务质量频繁引发社会热议的几家企业,多在互联网领域中占明显市场优势,缺少应有的竞争性可能才是其漠视售后服务的深层原因。提升服务质量,除了加强消费者投诉、监督,更重要的是通过活跃的市场竞争进行有效改善。”熊丙万说。(据新华社)

# 十一过后出游更省钱

本报讯(记者洪塔)国庆长假过后,旅游市场进入淡季,出境游和国内长线游报价均出现大幅“跳水”。昨日,记者走访市区多家旅行社了解到,与国庆假期前夕相比,国内长线游、出境游线路的报价普遍下降3成左右。

记者在人民路某旅行社看到,不少居民正在咨询旅游线路。居民王女士告诉记者,每年都选择国庆节后错峰出游,因为

这个时候景点的人少,而且价格相对便宜很多。

七一路某旅行社负责人表示,国庆长假过后,旅游市场就进入淡季,每天报名旅游人数比节前减少了一半左右。受机票价格影响,各旅行社飞往返团的价格大幅降低。

业内人士提醒消费者,如果选择跟团旅行,一定要选择有资质、口碑好的旅行社。⑥5

## 中医药文化科普进基层 市中医药管理局、南阳日报社联办

# 健康饮食要有度

生活条件好了,人们对养生更为关注,健康饮食的观念也更深入人心。然而,对于老百姓来说,专家推荐的“饮食经”总感觉不太好记,做起来也有些难度。在此,我们把健康饮食中的几个重要原则概括为以下“六个度”,方便大家记忆和落实。

——广度 饮食提倡广度,实际上是强调食物的多样化,多吃种类丰富的天然食物。一般来说,每天吃够以下5类食物即可:一是谷类、杂豆、薯类等提供淀粉的主食;二是蔬菜、水果和菌类等提供膳食纤维和维生素的食物;三是肉类、水产品、蛋类等提供优质蛋白质的食物;四是奶类、豆制品等提供蛋白质且补钙的食物;五是坚果等富含蛋白质和健康脂肪的食物。

——温度 吃饭时要注意食物的温度,吃过硬的食物,久而久之容易诱发癌症。相反,吃过于寒凉会影响消化和吸收,容易诱发慢性胃痛、腹痛、腹泻以及营养不良等病症。一般来说,饮食的最佳温度与体温接近。

——硬度 胃肠消化功能不好的人,食物要做得软烂一点儿,便于消化吸收。但是,食物做得太软烂会损失很多营养,还会加快速

后血糖上升的速度,不利于糖尿病患者控制血糖。因此,即使是老年人,也不能一味地吃软食。研究显示,食入过多软食,咀嚼少,会使老年人头脑活力下降,容易患认知功能障碍。

——速度 长期吃过快可能会埋下疾病隐患。首先,唾液中的酶会将一些有害物质分解,如果吞咽得太快,唾液的酶的作用就会降低很多。其次,牙齿对食物的切割磨碎作用减少,食物颗粒过大,也不利于在胃肠道里的消化吸收。同时,吃饭速度太快就容易吃得更多,给胃肠道带来更大的压力。因此,吃饭时一定要细嚼慢咽,一口饭最好咀嚼20-25次左右,而老年人则应咀嚼25-50次。每顿饭的进餐时间最少也要在15分钟以上。

——量度 吃饭控制量,不仅能控制体重、保持健康,还能让头脑思维清晰。吃饭时,如果感觉胃里已经“满了”,但是还想吃,就一定要告诫自己停筷子,这种“似饱非饱”的状态最为理想。如果等到“一口都吃不下,多吃一口都痛苦”时才离开餐桌,一定是吃多了。值得提醒的是,吃饭控制速度有助于把握量和度。两者结合,对身体大有裨益。⑥6



10月10日,2018年市广场健身操舞大赛内乡分站赛举行,20支代表队轮番上场,展现健康与活力 ⑥4  
特约记者 王倩 摄

# 我为邮储点赞

在信息时代,便捷的支付方式给生活带来方便,节约了时间,提高了效率,但不小心也会带来意外。

4月的一天上午,由于工作的原因,我提前半个小时到了单位,刚处理完手头的工作,就听到手机短信的声音。当我看到短信的内容时,我有点蒙。短信显示我的信用卡被连刷了两次,时隔不到1分钟,两笔交易的全额分别是298.9元、298元。

正在这时,邮储银行的客服95580来电。邮储客服说:“刚刚监测到您的邮储信用卡小额免密免签消费,两笔交易存在异常,请问是您本人消费的吗?”我告诉客服我本人没有消费,家人也没有。客服立即给卡片做了异常处理,并建议我到公安机关报案,确保个人财产安全。挂了电话,我回想起几天前我把信用卡放到背包外面的口袋里,卡片可能是被盗了。幸好邮储银行的客服及时提醒,并第一时间挂失卡片,不然还不知道被刷去多少钱呢……

临近中午,邮储客服又打来电话,说:“两次消费确认不是您本人消费,我行持卡人享有免费资金安全保障,随后工作人员会联系您处

理后续工作。”原来,邮储持卡人卡片丢失或者被盗,通过小额免密免签被盗刷,持卡人第一时间申请卡片挂失,邮储银行对持卡人因被盗刷信用卡而造成的损失进行赔偿。目前,邮储银行信用卡失卡保障服务是免费的,而我也无需偿还信用卡消费金额。

第二天,邮储银行南阳市分行信用卡部工作人员来电,通知我办理后续事宜。我到分行办公室领取《银联卡交易否认申请表》,并逐项填写。我将填好的申请表,连同公安局出具的卡片被盗刷报案回执原件交给工作人员。随后,工作人员告诉我,总行信用卡部案件中心会进行审核,15个工作日内会准确答复,如果确非本人消费,这两笔资金不需要本人偿还。

过了几天,我的手机收到了两条短信,我一看,是银联发来的账务性交易短信,那两笔被盗刷的资金入账了,我的信用卡所欠款项已经还清。邮储银行工作人员的细心和负责,让我非常感动。

事情虽然过去了,但每每想起,我的心情仍然激动。今天看到报社的征文活动,就想借助这个平台,把小小的故事分享给大家,为邮储银行的服务点赞! ⑥11 (王令华)

# 贴心的理财服务

在我第一次到邮储银行解放路支行办理业务时,走进营业大厅,映入眼帘的是大厅井然有序、干净整洁的环境。大堂经理快步向我走来,面带笑容地询问我需要办理的业务。我回答需要存一笔定期存款后,大堂经理熟练地帮我复印身份证并在自助填单机上打印好单子,取号后提醒我稍作休息,等候叫号。

当叫到我的号时,柜员礼貌地请我坐下,询问我存款金额和时间。我请柜员帮忙查询后,得知一张卡的余额是50多万元,另外一张卡上余额10多万元,还有存折上的9万多元。柜员告诉我普通存单利率,并推荐我办理大额存单。大额存单相比普通存单利率上浮较多,超过20万元的部分可以提前支取,且纳入存款保险的保障范围,风险极低。

我犹豫地道出我不知道存多久最合适,因为家里孩子正在上大学,毕业以后不确定性大。柜员耐

心地咨询我家庭的状况以及最近是否有较大额的支出计划后,提议把钱分成3部分,分别存入1年期大额存单、两年期大额存单、3年期大额存单。1年期的大额存单预备应急使用,万一家里有急事可以提前支取,不影响另外两笔定期。另外两笔等待到期后,看情况存短期还是中长期。或者考虑购买国债,3年期和5年期两档,国债是国家以信用为基础,按照债券的一般原则,通过向社会筹集资金形成的债权债务关系,被公认为最安全的投资工具,而且国债发售网点多、购买和兑付方便、利息风险小。

最后,考虑到家庭的实际情况,根据柜员的理财推荐,我把钱分成两部分,一部分买入3年期国债,一部分买入5年期国债。我非常感谢邮储银行柜员的耐心讲解,不仅帮我快速办理了存款业务,还让我更加了解各种金融理财知识,为我提高了家庭收益。⑥12 (孙淑华)

## 讲述邮储故事 普及金融知识”有奖征文

邮储银行南阳市分行 南阳日报社 联合 投稿邮箱:nyfgb1@126.com

# 新野县国有建设用地使用权出让网上挂牌公告

(新挂告字[2018]04号)

经新野县人民政府批准,新野县国土资源局决定以网上挂牌方式出让以下3(幅)地块的国有建设用地使用权,并指定新野县国土资源局组织实施。现将有关事项公告如下:

## 一、挂牌地块的基本情况和规划指标要求

编号	土地位置	土地面积(m <sup>2</sup> )	土地用途	容积率	建筑密度	绿化率	建筑限高(m)	出让年限(年)	竞买保证金(万元)	起始价(万元)	增价幅度(万元)	备注
XQ[2017]07号	县件二路以北、排三路以南	64948.67(97.423亩)	仓储物流用地	≥1.0	≥50%	≤15%	18	50	1450	1450	100	新规范(2017)22号
XQ[2018]06号	新野县大杨路东侧北段	38039(57.0585亩)	商业居住用地	≥1.0	≤30%	≥35%	80	70(其中商业用地面积40年)	4600	4600	100	新规范(2018)25号
XQ[2018]07号	新野县大杨路东侧北段	38144.60(57.2169亩)	商业居住用地	≥1.0	≤30%	≥35%	80	70(其中商业用地面积40年)	4500	4500	100	新规范(2018)26号

具体以规划部门出具的规划指标为准。

二、竞买申请条件和要求  
中华人民共和国境内外的法人、自然人和其他组织,符合网上出让公告或出让须知中明确的资格条件,均可参加

本次国有建设用地使用权网上挂牌活动。

三、确定竞得入选人方式  
本次国有建设用地使用权网上挂牌出让按照价高者得原则确定竞得入选人。

地块设有底价,报价最高且不低于底价者即为竞得入选人。

四、报名及保证金截止时间  
竞买申请人可在2018年9月30日至2018年10月31日登录河南省国土资源网上交易系统(以下简称网上交易系统),提交申请。竞买保证金到账截止时间:2018年10月29日16:00。

温馨提示:为避免因竞买保证金到账时间延误,影响您顺利获取网上交易系统竞买资格,请您在保证金到账截止时间的1至2天之前缴纳竞买保证金。

五、挂牌时间及网址  
经审查,申请按规定缴纳竞买保证金,缴纳竞买保证金的截止时间为2018年10月29日16时,以现金到账时间为准,开户银行:中国工商银行新野支行,按照河南省国土资源网上交易系统提供的中国工商银行新野支行账号缴纳竞买保证金,具备申请条件的,将于2018年10月29日17时前确认其竞买资格。网址:河南省国土资源网上交易系统 www.hngtjy.cn:8080/login.jsp)。

六、本次国有建设用地使用权挂牌出让地点:新野县国土资源局  
挂牌出让时间为:  
1.XQ[2017]07号:2018年10月22日8:00至2018年10月31日15:30。  
2.XQ[2018]06号:2018年10月22

日8:00至2018年10月31日15:40。  
3.XQ[2018]07号:2018年10月22日8:00至2018年10月31日15:50。

七、其他事项  
(一)竞买人自行踏勘出宗地。  
(二)本公告未尽事宜,详见出让文件。  
(三)工业用地增加条款(河南省工业用地招标拍卖挂牌出让实施细则)第十二条规定,竞得人凭市、县政府土地出让方案批准文件、土地成交确认书等资料,在约定的时间内到发展改革、经贸、规划、环保、工商等部门,依法办理土地用地项目核准,建设用地规划许可证,建设工程规划许可证,环境影响评价,企业登记等其他有关报批手续后,再与出让方签订国有建设用地使用权出让合同,领取建设用地批准书。因特殊原因未能依法办理相关报批手续的,按有关规定另行处置已出土地。

八、联系方式  
联系地址:新野县国土资源局一楼地产交易中心 ⑥11  
联系电话:0377-66297186  
联系人:王先生、李先生、方先生

新野县国土资源局  
2018年9月30日

# 房产拍卖公告

受中原银行南阳分行委托,我公司定于2018年10月22日上午10时,在南阳张衡路6号金凯悦大酒店4楼会议室举行房产拍卖会,现就有关事项公告如下:

一、拍卖标的:南阳市21处房产、房产权益,总建筑面积约:14604.91平方米(标的详情请登录我公司网站或者扫码关注我公司微信公众号查询)。  
上述拍卖标的以现状整体拍卖,参考价为人民币5800万元,具体位置、面积和权属状况等以权属证明文件登记记载或委托人提供的资料为准,竞买人应当充分了解标的现状和房产权属实际情况。

二、标的展示:自公告之日起,在标的物所在地展示。  
有意竞买者,请在标的展示期间实地查看和充分了解拍

卖标的,并于2018年10月21日17时前缴纳一定数额的竞买保证金到我公司账户,持相关证件等资料到拍卖会现场办理竞买登记手续,保证金以实际到账为准,未成交者,保证金全额无息退还。

联系电话:0371-67773776 17319781666  
企业网址:www.qfpm.com  
联系地址:郑州市花园路144号信息大厦19层 ⑥12  
河南省清风拍卖行有限公司  
2018年10月12日



详情可扫码关注查询

## 桐柏县国土资源局

# 国有土地使用权挂牌出让公告(补充)

(桐国土告字[2018]03-1号)

经桐柏县人民政府批准,桐柏县国土资源局决定以网上挂牌方式出让3(幅)地块的国有土地使用权,该公告已于2018年10月2日在《南阳日报》发布。接县政府通知,三宗地保证金调整如下:

## 一、挂牌出让地块的基本情况和规划指标要求:

土地编号	土地位置	面积(m <sup>2</sup> )	用途	出让年限(年)	规划指标要求			起始价(万元)	保证金(万元)	增价幅度(万元)	备注
					容积率	建筑密度	绿化率				
2018-52	化工产业集聚区城南大道与南环路交叉口西南角	57214.95	工业	50	≥1.0	≥60%	≤20%	≤24米	1286	260	10
2018-53		52158.38							1204	241	10
2018-54		105996.71							2449	490	10

## 二、其他规定不变。⑥11

桐柏县国土资源局  
2018年10月12日

## 云闪付便民服务平台 一分坐公交 方便又省钱



①云闪付 ②打开云闪付扫码界面,扫红包码 ③打开云闪付扫码界面,扫激活码

操作流程:扫码①下载云闪付APP,绑银行卡→扫码②领福利→扫码③激活  
注:打开云闪付扫码界面,可扫红包码领每日红包。每天可领1次,领取后30日内有效。还有1分乘公交、转账88元大红包、5折购顺丰等优惠。