

# 玩“捉迷藏”的商家，注定聪明反被聪明误

本报评论员 韩韫超



在这种“店小二”精神下，真诚、高效地满足客户的合理需求或许只是第一步，拥有用户视角，对其潜在需求进行前瞻性预判，用更超前的产品和服务来激发、涵养用户需求，则是更高级的阶段——愿更多企业和商家能真正领悟“店小二”精神的实质。

通过平台在线咨询客服，问来问去都是跟机器人对话，无济于事；改成电话咨询后，转接人工服务一直坐席繁忙，甚至有的根本找不到人工入口——据《半月谈》报道，近来，一些企业的人工客服屡屡被消费者“吐槽”，本应面向大众、致力于提供更好服务的客户服务，却总喜欢和消费者“捉迷藏”。

不久前有媒体曝光了一些互联网客

服“礼貌”背后的忽悠乱象，一些客服巧舌如簧向顾客保证“质量您放心”，自己却连实物都没见过；有的不解决问题，一句“尽快处理”便是万能话术；有的号称“24小时客服”，实际是12个值班客服应付百万订单量……

客户服务怠慢、忽悠，甚至沦为鸡肋的背后，一方面是一些企业出于节约成本的考量，在客服建设上投入不足，或直接外包给其他公司，客服质量难以保证；另一方面也不排除一些企业深谙搪塞推诿之道，侥幸地认为只要将“打太极”进行到底，前来咨询、投诉的客户总有一些会知难而退，从而间接为客服减了负。报道中所提及的共享单车类之“交了钱就别想轻易退”、小额贷款类之“贷了故意让你还不上”、二手交易平台之“你们的事我管不了”，就是典型例证。

公允地说，随着服务意识的提升，现在很多企业客服人员的服务不断提升，包括使用敬语、耐心倾听、询问客户的需求等，还有一些企业增加了线上线下客服时段，线上客服对客户问题的智能联想更加详尽、周全，智能答复后即时对客户进行满意度调查，等等。

在互联网时代，客户服务作为消费者寻

求帮助的重要选择，甚至是联系商家的唯一渠道，在各类市场交易中发挥着重要作用。客户服务做得好，不仅可以提升企业自身的知名度、美誉度以及客户忠诚度，而且客户

反馈的宝贵信息还将为企业提升经营效率与管理水平提供真实参照，助力企业市场战略的调整和产品的创新升级。从这个意义上看，努力提升客户服务质量和非但不会让企业

掉血，反而具有非常可观的附加效应。

如果说企业所提供的产品和服务是硬实力的话，那么客户服务则是软实力的象征。硬实力再强大，如果没有软实力相助，也会行之不远。进而言之，企业既要在研发、营销、市场开拓等环节全力投入，也要在完善、优化客服体系上不断发力。“不要因为走得远而忘记了为什么出发”，对企业来说，产品和服务的对象始终是人，以人为本、努力提升客户体验，应是企业一切决策与行动的出发点和落脚点。

时下，由拼产品向拼服务转变，既是服务供给与客户需求不断磨合的过程，也是企业和商家自身理念和心态转变的过程。从用户需求出发，以客户满意为宗旨，事无巨细地做好客户的顾问和管家，应成为更多现代企业的共识。

在这种“店小二”精神下，真诚、高效地满足客户的合理需求或许只是第一步，拥有用户视角，对其潜在需求进行前瞻性预判，用更超前的产品和服务来激发、涵养用户需求，则是更高级的阶段——愿更多企业和商家能真正领悟“店小二”精神的实质。而那些喜欢跟消费者玩“捉迷藏”的商家，注定会聪明反被聪明误。



赵春青/图

## 水果涨价“惊动”统计局折射的民生思考

王石川

从“菜篮子”到“米袋子”，再到“果盘子”，这些与大众生活息息相关的民生之需，价格稍有风吹草动就能引发消费者的内心波澜。稳定物价，需要多管齐下。如果能有越来越多的企业参与其中，力所能及地贡献作用，无疑将带给人们更多益处。

据《新京报》报道，国务院新闻办公室5月15日上午举行新闻发布会，国家统计局新闻发言人刘爱华回答最近猪肉、水果等食品价格上涨的提问时表示，鲜菜、鲜果受到极端天气季节性因素的影响，这些季节性的短期冲击不具有持续性，鲜菜鲜果价格上涨不会持续在一个高位。

水果涨价“惊动”统计局，看似突兀，实则不难理解，因为水果涨价不只是经济学话题，更是民生命题。如果说此前的“车厘子自由”尚属较为高端的消费，普通民众吃不起也就算了，而连苹果、香蕉、橘子这样的大众水果也涨价得让人有些难以接受，的确值

得重视。

当前，水果涨价有多重因素，比如受到极端天气影响、季节性变化等，再比如流通环节过多而导致成本上升等。化解水果涨价，除了等待极端天气的季节过去，另一个可行之道是最大程度压缩中间流通环节，节约成本。

一般而言，在传统的上市和消费过程中，农产品需经由农民一小商贩一产地批发—小商贩—销地批发市场—超市/菜市场—消费者等6~8个环节，由于仓储、物流以及高强度的劳动力和资本投入，每个环节的成本增加都可能在30%以上。如果能够尽可能将这些环节和成本压缩，不是消费者的好利吗？

压缩流通成本、减少中间环节，最直接的办法是为农户与消费者建立起直接“对话”的渠道，让水果从田间地头直达消费者手中。有的电商平台为此进行了有益探索，比如某平台推出一款名为“多多果园”的应用，打造了一个网络虚拟空间和现实世界相融合的新空间，用户可以通过线上浇水、收果等“劳动”兑换或优惠购买线下水果。如此一来，果农、消费者、电商平台实现了高效和共赢。

减少流通环节只是降低水果价格的一种尝试，然而，在实践中可能还会和其他复杂问题影响价格。这就需要加大信息透明化，让果农掌握和利用更充分的信息，在种植和销售等方面做到心中有底。在这个方面，电商平台有能力也有责任扮演更多元化的作用。

消费升级不是买更贵的水果，而是用一样的钱买到更多更好的水果。实现消费升级，离不开政府部门的努力，也需要电商平台在内的更多企业承担起社会责任，通过发挥平台的资源优势和技术优势，让更多水果的整体价格趋于正常和稳定。目前，已有电商平台通过流量倾斜、现金补贴等措施，加快水果“产地直发”速度。此举不仅提升了平台的美誉度，还实实在在地让消费者从中获益。

从“菜篮子”到“米袋子”，再到如今的“果盘子”，这些与大众生活息息相关的民生之需，价格稍有风吹草动就能引发消费市场的波澜和消费者的不安。稳定物价，需要多管齐下。如果能有越来越多的企业参与其中，力所能及地发挥出自己的作用，无疑将带给人们更多益处。

张子渝

满足工人在工作中产生的、或与工作岗位和职业规划密切相关的自我提升需求，为办好工人夜校教育提供了新的思路和方向。

据《人民日报》5月13日报道，为让一线工人的知识和技能能够匹配、支撑工厂的生产项目，给年轻人搭建一个学习新技术的平台，西北工业集团有限公司零件加工九分厂在2014年成立了工人夜校，并在资金、时间、物资等方面给予全力支持。该夜校为何开展工人教育提供了有益经验。

不同时期的工人夜校肩负着不同的历史使命。工人夜校的历史可以追溯到毛泽东同志在1917年在长沙创立的学友会。这一时期的工人夜校作为宣传工人、动员工人、组织工人的基本阵地，让工人们不仅增长了文化知识，也提高了政治觉悟，许多人后来成为了革命的骨干力量。

建国后的很长一段时间，工人夜校的主要职能是文化补习和扫盲工作，这一时期的工人夜校不仅提高了工人的文化素质，还为新中国培养了大批技术骨干和管理人才。

近年来工人夜校逐渐式微，主要原因在于，一些工人夜校教学内容一定程度上脱离实际，教学方式对工人失去吸引力，以

## 让工人夜校焕发生机

及其他教育形式兴起对工人夜校的冲击。

我国实体经济正从价值链低端向高端升级，工人夜校、工人教育的开展应当以提高劳动者素质为核心，从而提升企业发展质量效益。工人夜校需要革故鼎新，及时调整办学思路和办学方式，在培养工友的职业技能和核心竞争力上多下功夫，让工人们建立起一种追求职业技能完美和极致的意识。

满足工人在工作中产生的、或与工作岗位和职业规划密切相关的自我提升需求，为办好工人夜校教育提供了新的思路和方向，也对如何拓宽当代中国工人教育模式是一次启示。

让工人夜校这种独特的办学形式焕发生机，让工人不断提升文化素质、专业本领，为我国制造业转型升级拓宽人才供给渠道，是为适应当下经济发展所必须面对的新课题，也是提升我国产业工人队伍素质的时代使命。

让老实人觉得

守规矩是值得的

张世光

日前，北京市交通委员会公布了《关于对轨道交通不文明乘车行为记录个人信用不良信息的实施意见》，对逃票、占座等不文明、不诚信的行为提出惩处意见，对“大声外放视频或音乐”这类“说大不大、说小不小的不文明行为提出了明确禁止的要求，严重者会被记入个人信用记录。(见5月15日《北京青年报》)

很多人都有过这样的经历，在火车、地铁或飞机上，总有人用手机等工具外放歌曲、影视剧，睡意正浓却被打扰得心烦不已。不给对方指出来吧，总觉得“暗气暗憋”心里堵得慌；说了吧，人家要是通情达理还好，要是以个人自由为借口给咱惹回来，可能会更生气。如果双方互不相让，还可能会升级矛盾。怎么办？基本只能忍着。

这种能够忍着的人，我们称之为老实人。其共同特征是守规矩、知退让，很多大事能够化小、小事能够化了，多是因为有老实人的存在。

然而，现实中类似让老实人吃亏的事情不少——不许吸烟的火车站，老实人被前面不老实人抽烟吹过来的二手烟呛得喘不上气；晚高峰的车队中，别人都在忍着烦心在一条车道上一点一点往前蹭，不老实的人在车道中穿来插去；公交车站台上，别人都在排队，总有人在车来的時候不自觉地抢到前面。

这些事都不是什么大事，有些都算不上违规，更谈不上违法。老实人能做的，除了狠狠地瞪上对方一眼，最多也就是心里“问候”他几句“缺德”“没素质”。但是，不老实人的行为却总是让老实人吃亏，让不老实人占便宜，这不是我们愿意看到的，更不是文明社会该有的常态。

更让人担忧的是，不老实行为有着很强的传染性，时间一长，甚至形成了某种潜规则和不良的风气——插队、闯红灯以及所谓的“中国式过马路”大概也是这么来的。

对小恶做出規束、惩罚，从根本上来说是在维护社会整体上的公平，是在维持社会最基本的文明秩序。不该吸烟的地方不吸烟、公共场合不大声喧哗、上公交车耐心排队等，这些都是常识，也是维持社会和谐的基本因子。既然总有人不自觉、不意识地破坏规则，那么就应该顺势而为建章立制，就算不能让所有人都成为老实人，至少也能让他们知道“老实”是个什么样子。或者，起码让老实人觉得自己守规矩是值得的，自己的价值观是正确的。

具有典型意义的小题大做，也是在推动社会文明的进步。



扫描二维码  
码“钟鼓声”看  
工人日报“钟鼓  
君”评论。

## 为世界文明交流互鉴指明正确路径

——海外人士热议习近平主席在亚洲文明对话大会开幕式上的主旨演讲

新华社记者

中国国家主席习近平5月在北京举行的亚洲文明对话大会开幕式上发表题为《深化文明交流互鉴共建亚洲命运共同体》的主旨演讲。海外政界人士、专家学者普遍认为，习近平主席的演讲为亚洲、乃至世界不同文明之间交流互鉴指明了正确路径，引导人们以文明交流超越文明隔阂、以文明互鉴超越文明冲突、以文明共存超越文明优越。

泰国副总理、泰中友好协会会长功·塔帕朗西十分赞同习近平主席就加强不同文明交流互鉴提出的4点主张。他说，亚洲各国文化各不相同，语言千差万别，“但我们可以在和平共处、和谐相处、共同繁荣，要做到这一点，需要保持沟通和交流，引导亚洲走向和谐、多元化的未来”。

马来西亚新亚洲策略研究中心主席翁诗杰说，习近平主席的演讲为多元包容的亚洲勾画了清晰的文明互鉴、融合并进路线

图，呼吁亚洲人民增强文化自信，发挥亚洲文明中蕴含的包容性与交融性，使其不断推陈出新、与时俱进。

从习近平主席的演讲中，新加坡国际事务研究所高级研究员胡逸山读到的是，亚洲人民要对自己的文明抱有自信，对文明之间的交流互鉴抱有自信，并在此基础上努力追求更美。

俄罗斯人民友谊大学副教授奥列格·季莫费耶夫说，习近平主席在演讲中表示：“各种文明本没有冲突，只是要有欣赏所有文明之美的眼睛”，他对此深表赞同。他认为，中华文明一贯倡导亲仁善邻、协和万邦，如今中国也在积极推动不同文明之间展开对话。

法国中国问题专家索尼娅·布雷泽莱高度评价习近平主席关于加强不同文明交流互鉴的阐述。在她看来，文明之间的对话，就是去倾听和了解对方的声音，“亚洲文明对话大会就是一场对各国文明未来发展的深入思考”。

法国国际问题和中国问题专家戴维·戈塞说，习近平主席在演讲中呼吁促进亚洲及世界各国文明开展平等对话、交流互鉴，具有

非常重要的意义。世界的长期和平和共同发展有赖于不同文化之间的相互理解，而这种相互理解需要不同文明之间的有效对话。

英国东亚委员会秘书长阿利斯泰尔·米基说，习近平主席的演讲令他深受启发。文明之间的对话至关重要，面对挑战，唯一的出路就是全人类作为一个整体共同行动。

意大利中国问题专家弗朗切斯科·都士对习近平主席在演讲中提到的“坚持开放包容、互学互鉴”印象深刻。“一切生命有机体都需要新陈代谢才能保持旺盛的生命力，文明也是一样，平等、多元的互鉴交流和兼收并蓄的态度非常重要的。”

墨西哥普埃布拉功勋自治大学中国问题专家拉克尔·莱昂·德拉罗萨说，习近平主席的演讲体现了中国重视文明交流在对外关系中的作用，表明中国主张各国间和平共处、各文明间和谐相处，愿推动各国开展文明间的和谐交流与合作。

南非金山大学经济与商业学院院长詹尼·罗索乌说，全球化正处于发展的十字路口，人们希望看到的是，文明间的相互理解与融合，而不是对抗。相信习近平主席的演讲及亚洲文明对话大会的成功举办，将进一步推动亚洲乃至世界范围的和平发展及文明进步。(参与记者：党琦 蒋勋 勉 宁安 梁霓霓 林昊 邓伟 张晓 蔡海应 唐霖 李洁 耿鹏宇 吴昊 赵熙)

(据新华社北京5月16日电)

## “亚洲文明活动周”全景呈现最美的亚细亚

本报北京5月16日电 (记者梁玉柱)百部亚洲主题的影视作品展演、“亚洲大家庭”文物联展、亚洲美食节相继亮相……16日召开的亚洲文明对话大会新闻发布会上透露，亚洲文明周活动将多维度、全景呈现最美的亚细亚。

亚洲影视周于5月16日在劳动人民文化宫拉开帷幕，邀请14位来自亚洲国家的著名电影艺术家上演一场精彩纷呈的“电影大师对话”。

国家文物局在京组织举办了五大文物展览。其中，“大美亚细亚——亚洲文明展”是联展中的主展览。

亚洲美食节于5月16日上午盛大开幕。本次亚洲美食节主题是“享亚洲美食赏京城美景品古都文化”，235家企业集聚奥林匹克公园庆典广场，集中展示亚洲美食。

“亚洲优秀电视节目展播活动”以“亚洲文明，全球共享”为主题，邀请了32个国家的

66家主流媒体携手合作，于5月13日至22

日在电视台和新媒体平台上集中播出100部

纪录片、电视剧、电影、动画片、综艺节目。

“亚洲文明活动周”以“亚洲文明，全球共享”为主题，邀请了32个国家的

66家主流媒体携手合作，于5月13日至22

日在电视台和新媒体平台上集中播出100部

纪录片、电视剧、电影、动画片、综艺节目。

“亚洲优秀电视节目展播活动”以“亚洲文明，全球共享”为主题，邀请了32个国家的

66家主流媒体携手合作，于5月13日至22

日在电视台和新媒体平台上集中播出100部

纪录片、电视剧、电影、动画片、综艺节目。