

想要直接和人工客服“对话”需要先耐心地听上一大段语音，好不容易转了人工客服，有可能听到的却是对方正忙需“排队等候”。

12月19日，中消协发布的23个城市重点服务领域部分企业服务热线体验式调查报告显示，企业服务热线人工服务转接等待时间长问题，消费者评价最低。

报告指出，在所有体验的服务热线中，国家电网、华泰证券、中行、中信银行、携程、邮储银行、招商银行、中国移动的评价表现较好在85分以上，ofo、广发证券、申通快递评价较低，低于70分。

报告指出，一些企业客服存在转人工困难的问题。以快递行业为例，在“下单及取消已下单”方面，申通、圆通最低，只有76%。“其原因主要是坐席忙和转接人工等待时间长。由此看出，人员配置不充分是所有快递企业面临的共性问题。”

报告指出。另一个问题是转接人工客服等待时间长。中华联合保险、泰康保险、中国移动、平安保险转接人工等候时间较短，在10秒左右；而ofo、韵达、12306人工转接超过30秒，其中ofo等待时间最长，超过了46秒。

对此，中消协建议，企业应强化热线客服人员的专业能力，完善7×24小时自助查询功能，更高效、便捷地满足消费者的查询需求，改善消费者服务体验；继续拓展服务渠道，提高消费者业务咨询与办理效率。(记者杨召奎)