



制图 李荣荣

一个礼貌的客服

“先生您好”-----
“我不清楚”-----
“请您等待回复”-----
“相关部门给您答复”-----
“很抱歉,不清楚”-----
“谢谢您的来电”-----

一个被气疯的投诉者

嗯,还挺礼貌。
那么谁清楚?
谁给我回复?
“相关部门”是哪个部门?
这个部门到底是否存在?
无语,泪奔

一个客服的“化骨绵掌”

第一次投诉:12月9日

“是不是有这样的规定,在宁杭高速公路江宁服务区,粽子只卖给第一个人?这样的事情乘客投诉之后怎么处理,多长时间能够回复?”“我不清楚,请等待相关部门回复。”这么个令人“啼笑皆非”的一问一答,就发生在一位较真的乘客和江苏省高速公路客户服务中心96777客服人员之间。

12月22日,西祠上名为“一个有点搞笑又让人难过的投诉录音”的帖子引起了记者的注意。这是两段完整的投诉录音,在客服人员一系列“不清楚”、“帮你问一下”、“三个工作日内给你回复”、“您的投诉我已经记录下来,请您等待回复……”这些“标准化”回答中,投诉者暴叫、生气、讲道理,甚至说脏话,但都无济于事——

第二次投诉:12月19日

问:10天了,为什么还没回复?

等待了10天之后,左先生并没有接到任何回复,于是在12月19日,再次拨打了96777。左先生耐着性子又把投诉内容和客服小姐讲了一遍。在听完之后,客服小姐说,“这样,我帮你转接到宁杭高速,您问一下。”“不要转接,我就问一下,投诉了这么久,你们有没有交办?还是你们的工作确实需要这么长时间来处理呢?”“先生您好,投诉我们这边已经受理下来,具体回复由相关部门负责。”“回复是

女孩毫无征兆地对后面排队的乘客说,不卖粽子了,剥粽子麻烦,只卖茶叶蛋。无奈,左先生只好饿着肚子上车。96777客服小姐答:三个工作日给你回复。左先生在96777的投诉电话中表达了自己的想法,他希望得到回复,是不是有这样的规定,在宁杭高速公路江宁服务区,粽子只卖给第一个人?等车快开了以后才卖第二个人?9011号客服的答复是,投诉已经记录下来,一般来说投诉需要

处理的时间为三个工作日。三个工作日,要这么长时间?左先生当即在电话中表达了不满,但得到的回答依旧“很标准”:“不好意思,先生您反映的情况,有关部门需要有时间调查。”听了这话之后,左先生还是有些不甘心。“我觉得你们下午就可以给我答复。”“很抱歉,我们这边有工作流程,如果提前调查好了,会提前给你回复。”“我相信肯定不会提前。”这时候,左先生有些急了。“我们有录音记录,谢谢您的来电。”

记者调查

高速方:

“对无理投诉不予回复”

昨天,记者按照录音电话中提供的号码,打到宁杭高速公路营运部。一位姓张的工作人员告诉记者,他们这里是营运部,不清楚此事,具体请咨询监控中心。这位姓张的工作人员告诉记者,江苏省高速公路客户服务中心的投诉平台是今年4月份设立的,有着严格的投诉流程,要经过记录、汇总、了解情况、回复这几个步骤。但是通过投诉的内容来看,有些乘客属于无理投诉,这种情况一般不会回复。

“电脑崩溃,回复晚了”

随后,记者拨打了宁杭高速公路监控中心的号码,接电话的叫陈静。陈静告诉记者,左先生的投诉电话在21日已经交给江宁服务区的工作人员处理。当记者问及为什么9日的投诉,21日才会有反应。陈静告诉记者,那几天她的电脑正好中毒,系统崩溃了,所以没有看到这个回复。当记者问及江宁服务区是如何处理这个投诉时,陈静的回答是,这个投诉结果目前还没有来得及商榷。

“只是没有剥粽子给他”

江宁服务区主任邓媛娣向记者还原了12月7日顾客买粽子的实况:一般来说,大巴停靠时间只有20分钟左右。当时客车上下来一大拨人买粽子,有的顾客直接买了粽子就走,有的顾客需要服务员现场把粽子剥好给他们。他们之间的纠纷在于,当时顾客太多,服务员并没有按照左先生的要求剥好粽子给他,而是把没有剥好的粽子卖给了另一个顾客。

至于究竟是不是不卖粽子给左先生,邓主任分析说,应该不存在不卖粽子给顾客的现象。因为服务区的小卖部都是对外承包的,一年租金都是几十万,而且服务员的工资都是和营业额相关的。在追求利益的前提下,不可能不卖的。

“在21日,我们已经打电话给左先生道歉了,左先生表示很满意,接受道歉,并且打电话到96777撤销了投诉。”邓主任说。

投诉者:

“记不清了,不追究了”

昨天,记者按照录音上左先生提供的电话,也同时联系上了左先生。他听说自己的投诉录音被挂到网上后非常惊讶,但随即左先生的回答却令记者感到奇怪,他表示自己记不清楚有没有打电话投诉这件事情了,表示可能是有人恶搞他,要等他想起来这件事情再说。

在记者的坚持下,左先生的回答也模棱两可:“既然江宁服务区已经打电话为这起投诉道歉了,那就没有必要再追究这件事情了。”随即左先生说自己很忙,就挂上了电话。快报记者 安莹

手脚冰凉体质差 秋冬调治有妙方

冬令进补,来年打虎”,这一谚语流传已久,讲的是在冬至后进补,效果会特别好。冬至过后,进入数九寒天,工作忙碌和体虚的人们可别忘了给自己的身体补一补,调一调。很多体质差的人进入冬季容易出现感冒、怕冷、手脚冰凉、麻木、易怒、面黄色斑、失眠多梦、呼吸感染、肠胃炎、腹泻等。尤其是女性更为突出。这是因为女性乃气血之人,容易气血虚亏,全身器官气血不足而失养,从而造成内分泌、雌激素以及各种代谢功能紊乱。这时就会出现中医所讲的各种虚症,一般表现为:气虚(气短心悸、倦怠乏力、动则气促等)、血虚(头昏眼花、眩晕、晕车、失眠多梦、面黄色斑、易脱发、月经不规律等)、脾虚(食少、身材走型、手脚冰凉、怕冷、肠胃不好、便秘或便溏等)、肺虚(虚喘咳嗽、反复呼吸系统感染、易感冒等)、肾虚(腰酸腿痛、出虚汗、尿频、健忘等)。

民间有个中医秘方,简单有效,用路党参经五九熬制成膏滋,每次10g,早上配一枚核桃,晚上配两颗红枣,用一个来月,各种虚症即可得到根本治疗。这个方子是民间中医梅鹤龄老先生提供的,效果很独特,路党参属温性而且又是单方膏滋,阴阳两虚任何体质都可服用,无需把脉,一般服用半个月过敏、手脚凉、气色、精神、睡眠、肠胃功能、皮肤质量等就会有明显改善。而且由于其从健脾入手,恢复了人体本身的气血津液生成机能,停药后不会反弹,这个方子对于孕妇、男士、小孩也同样有效,10岁以下小孩用量减半。同时对生产、小产、术后或放化疗的病人有非常好的恢复作用。据了解路党参膏滋可在我的市的中山东路522号钟山宾馆对面大华中药店、汉中路138号省中医院对面大华中药店、太平南路四川酒家隔壁苏鲁大药房、山西路宏图三胞对面华江药店、虎踞路3号,21路公交车站旁汉中门药房、江宁胜太路湖滨公寓大门旁的颐年堂药店、大厂新华路260号的经久连锁药房、江浦:中圣南街环保局楼下祥瑞药店、浦口:服装城一楼转盘处康福来大药店、溧水同济街实验小学对面健民药房、六合人民医院对面大众药房都可以买到现成的路党参膏滋。详情可咨询025-82036700、85112001。即日起买一斤送二两;买三斤送一斤,仅限3天。

涨价通知 男人救星 欧V胶囊

最后三天优惠,活动结束后,每疗程涨价160元
●适应人群:阳痿、早泄、男性功能减退、阴囊潮湿、腰酸腿疼、失眠多梦、尿频、尿急、尿不尽、小腹坠胀、前列腺炎、增生肥大、神疲乏力、健忘脱发等症。由中国科学院倡议,国家药监局批准,最后3天,买2疗程送1疗程,买3疗程送3疗程(无效退款)。
●欧V胶囊是欧、美、中深度合作科研成果,彻底解决了中药见效慢,西药不根治的缺陷。是国家(纯中药类)首批直接推广的男性产品,●欧V胶囊含有2种成分:A细胞蛋白酶,B细胞精血酶。A能将霉烂发炎的细胞彻底杀死分解,排出体外,消除炎症;B修复受损细胞,给细胞补充能量,使其发挥应有的功能。本品通过1清除2修复3补充,彻底解决了男性功能障碍。药效快速、持久无副作用、无依赖性、治愈后不复发(免费送货)
●南京市指定销售点: 大华药店(汉中路138号,省中医院对面)详情电话 025-85278930。

腰腿酸凉、关节怕冷、胃寒,粘贴暖袋

来帮您的伙伴(3.6元/贴)

腰腿酸凉,关节怕冷、胃寒多是受凉、寒冷、潮湿造成。热敷可使体表温度升高,毛细血管扩张、血液循环加速,新陈代谢旺盛,活血驱寒、减轻不适、消除疲劳。使用方便,持续发热12小时,可贴在身体相应的内衣外侧(外衣内侧),随时随地热敷。先声,国盛,益丰,百信,中联,筑康,上元、颐年堂药房有售:84712372 贴了很舒服!