

网上中国

现场答疑、操作示范等还不可少

自助服务如何更有温度?

本报记者 叶子

值机托运、点餐缴费、存取办卡……如今,自助设备应用的生活场景越来越多,无论是在商场、医院、超市还是其他公共场所,自助设备无处不在。在节省人力、提高操作效率方面,自助服务方便了人们生活,但也有不少人表示,一些情况下,自助服务并没有那么便利。



旅客在某市机场航站楼出发层自助值机。

新华社记者 丁汀摄

操作复杂不便利

“姑娘,我在这儿搞了快一个小时,怎么就是取不出来票?到底要怎么操作?你帮我看看。”近日,记者在杭州东站自助打印高铁报销凭证时,遇到一位老人前来求助。

原来,老人的高铁票是家人帮他买的,老人想取票却不会使用自助取票机。哪里是身份证识别区?哪里是取票口?自动跳出的保险选项要不要勾选?一系列问题让老人慌了神。再

加上远视眼看不清屏幕上的小字,行动比较迟缓,稍一停留就超时了,机器又回到初始页面。“孩子告诉我刷身份证就可以了,哪想到这样麻烦!”老人感叹。

其实,在机场、火车站、地铁站、银行、超市等处的自助服务机器前,这样的情况并不鲜见。北京的姜先生说,一次他在小区楼下自助快递柜前,就帮一位年长一些的邻居解决了自助取件的问题。

“当时他的快递存放时间超时了,取不出来件,需要扫码注册成为

快递柜的用户,有输入手机号、获取验证码等一系列操作,再获得新的取件码,确实比较麻烦。”姜先生说。

老年人在使用自助设备时会遇到种种困难,有时年轻人也不例外。大学生小何在逛商场时租了个共享充电宝,但要归还时,原本租充电宝的那台机器已被占满。手机显示附近500米左右还有很多自助租用充电宝的机器,但具体在哪,定位没那么精确,问周围的店家也不清楚。“小小的充电宝机器,平时感觉到处都看得到,真找它时却不知方向。”小何吐槽道,“自助服务本是为方便人的,那一刻感觉好无助。”

辅助服务不能省

自助变无助,主要问题是自助服务提供者没有照顾具体的使用场景和不同的使用人群,因此,要做好自助服务,售后和辅助少不了。

王女士近日在北京大兴国际机场值机时,被推荐使用自助值机。“其实机场有人工通道,但工作人员建议我们用自助机器。”王女士回忆说,机器是集机票打印、行李托运为一体的,虽然操作步骤她都看得懂,但总感觉心里打鼓。到最后自助托运行李时,需要在行李箱上绑一个行李条,这可真难倒她了。好在旁边有工作人员指引,王女士终于成功办理值机。

的确,即便是对于已经融入“互联网+”的群体,不断推出的自助服务设备也会让他们在刚开始使用时不适应,从阅读使用说明、摸索使用到使用成功,这个过程耗费的时间可能会让自助设备后排起长长的队伍。在自助设备旁安排服务人员,随时为用户提供咨询、现场操作示范等服务必不可少。

然而,现在很多自助机旁边并没

有服务人员,甚至连客服也是自助。“我输入了那么长一段问题描述,机器人却只能寻找关键词来回应,常常回答得牛头不对马嘴,浪费时间又解决不了问题。”湖北的张女士对仅有机器人应答的自助客服非常头疼。

许多受访对象建议,自助式服务虽然便捷,但相比冰冷的机器,辅助服务、售后服务不能省去,有温度有交流的服务不可替代。

用户体验待优化

移动互联网的发展和智能终端的普及,持续革新着服务行业的形态。如今,越来越多的人工服务被自助服务所取代,除了要配备相应的辅助和售后服务,一个必须认识到的问题是,自助服务的本质是做好服务,并非所有事务都适合自助服务,即使自助,也不是甩手不管,要持续关注用户体验,不断提升自动化的便利性。

“线上办比窗口办更麻烦”“不靠谱”“让人崩溃”“反应太慢了”……一些网民尝试使用“指尖政务”后这样吐槽,遇到过重复注册、多次验证身份、上传较大文件慢以及系统不稳定导致操作失败等问题。许多类似的案例都说明,自助服务的便利性、体验感亟需提升。

专家表示,不可否认,自助服务通常可以24小时提供服务,为居民生活带来方便,也节省人工服务的成本,提高了服务效率,是一举多赢的现代智能服务方式。但是,自助服务设备的提供者不能为了节省成本而让自助服务设备处于“放羊”的状态,省去该有的售后服务等环节,让消费者求助和维权无门;也不应一味强调形式上的自动化,忽略用户的使用体验,避免让自助服务变成“槽心服务”。



12月17日,安徽省合肥市首个校园版5G智能垃圾箱在蜀山区乐农新村小学教育集团蜀麓校区投放。据悉,这是一款专为校园制作的“会说话的智能垃圾箱”,借助低延迟、高带宽网络及全新的语音识别技术,可以语音询问垃圾如何分类、智能感应开门等。

图为小朋友在使用5G智能垃圾箱。葛军摄(人民图片)

网络热播剧弘扬武术文化

滕章

一直以来,武侠题材的影视作品都是中国影视产业中的重要组成部分。近期播出的电视剧《有翡》就以少年英雄的成长经历为蓝本,讲述了少女周翡在父母的教导、前辈的影响之下,从一个懵懂少女不断磨砺自我、最终成长为江湖新一代德能兼备的宗师的故事。这部武侠题材作品展示的中国武术精髓、中华传统文化深受广大好评。

该剧由吴锦源执导,赵丽颖、王一博主演,12月16日在互联网平台播出。上线首日播放量超2亿,全网超过50次热搜,播出前3天播放量已超3.3亿,连续3天为全网网剧指数和播出热度第一。该剧的短视频也在各平台表现不俗,引发多角度网络热议。剧中主人公周翡自始至终秉承着一种自强不息、不屈不挠的精气神,巾帼不让须眉;表面潇洒不羁的谢允,实则心思缜密、处变不惊。网友在主演角色



电视剧《有翡》海报。

遗失声明

本单位因“西亭大社片区旧村改造项目”需对西亭社区辖区内的房屋及地上物进行补偿,要求厦门市集美区杏林街道西亭社区权属人陈子仔伍口人提供《福建省同安县土地房产所有证》同字第058022号,右起第一栏东至:陈朝宗,西至:陈珠真,南至:什地,北至:巷路;右起第二栏东至:陈朝宗,西至:陈起安,南至:水沟,北至:巷路。因陈福明(身份证号:350205197606081015)等人保管不慎,遗失证件,特代为发布房屋产权证遗失声明。如有异议者,请即日起15日内向征收人厦门市集美区人民政府杏林街道办事处或实施单位厦门市集美房屋征迁服务有限公司提供有效证件。

联系电话:厦门市集美区人民政府杏林街道办事处0592-6288007
厦门市集美房屋征迁服务有限公司18149505754
地址:厦门市集美区西亭社区苑亭路428号

厦门市集美区人民政府杏林街道办事处
2020年12月23日

遗失声明

本单位因“西亭大社片区旧村改造项目”需对西亭社区辖区内的房屋及地上物进行补偿,要求厦门市集美区杏林街道西亭社区权属人陈马武(已故)叁口人提供《福建省同安县土地房产所有证》同字第058019号,右起第一栏东至:路,西至:沟,南至:空地,北至:王面娘;右起第二栏东至:巷,西至:公厅,南至:陈马念,北至:沟。因陈马盛(身份证号:350111194409100350)等人保管不慎,遗失证件,特代为发布房屋产权证遗失声明。如有异议者,请即日起15日内向征收人厦门市集美区人民政府杏林街道办事处或实施单位厦门市集美房屋征迁服务有限公司提供有效证件。

联系电话:厦门市集美区人民政府杏林街道办事处0592-6288007
厦门市集美房屋征迁服务有限公司18149505754
地址:厦门市集美区西亭社区苑亭路428号

厦门市集美区人民政府杏林街道办事处
2020年12月23日

遗失声明

本单位因“西亭大社片区旧村改造项目”需对西亭社区辖区内的房屋及地上物进行补偿,要求厦门市集美区杏林街道西亭社区权属人陈马注(已故)捌口人提供《福建省同安县土地房产所有证》同字第058062号,右起第一栏东至:陈起安,西至:陈朝根,南至:巷,北至:陈马注;右起第二栏东至:陈朝根,西至:巷,南至:陈店根,北至:路;右起第三栏东至:路,西至:陈天舜,南至:巷路,北至:巷路。因陈甘明(身份证号:350205195411231010)等人保管不慎,遗失证件,特代为发布房屋产权证遗失声明。如有异议者,请即日起15日内向征收人厦门市集美区人民政府杏林街道办事处或实施单位厦门市集美房屋征迁服务有限公司提供有效证件。

联系电话:厦门市集美区人民政府杏林街道办事处0592-6288007
厦门市集美房屋征迁服务有限公司18149505754
地址:厦门市集美区西亭社区苑亭路428号

厦门市集美区人民政府杏林街道办事处
2020年12月23日

遗失声明

本单位因“西亭大社片区旧村改造项目”需对西亭社区辖区内的房屋及地上物进行补偿,要求厦门市集美区杏林街道西亭社区权属人陈如琢(已故)叁口人提供《福建省同安县土地房产所有证》同字第058004号,右起第一栏东至:陈光含,西至:陈薄芝,南至:公厕,北至:后沟;右起第二栏东至:埕,西至:陈本素,南至:陈文嘴,北至:空地。因陈友玉(身份证号:35020519520814101X)等人保管不慎,遗失证件,特代为发布房屋产权证遗失声明。如有异议者,请即日起15日内向征收人厦门市集美区人民政府杏林街道办事处或实施单位厦门市集美房屋征迁服务有限公司提供有效证件。

联系电话:厦门市集美区人民政府杏林街道办事处0592-6288007
厦门市集美房屋征迁服务有限公司18149505754
地址:厦门市集美区西亭社区苑亭路428号

厦门市集美区人民政府杏林街道办事处
2020年12月23日

遗失声明

本单位因“西亭大社片区旧村改造项目”需对西亭社区辖区内的房屋及地上物进行补偿,要求厦门市集美区杏林街道西亭社区权属人陈石头(已故)陆口人提供《福建省同安县土地房产所有证》同字第058050号,右起第一栏东至:陈经贤,西至:陈经贤,南至:巷,北至:陈朝宗;右起第二栏东至:巷,西至:陈圭母,南至:巷,北至:陈马念。因陈进昌(身份证号:350205195412041016)等人保管不慎,遗失证件,特代为发布房屋产权证遗失声明。如有异议者,请即日起15日内向征收人厦门市集美区人民政府杏林街道办事处或实施单位厦门市集美房屋征迁服务有限公司提供有效证件。

联系电话:厦门市集美区人民政府杏林街道办事处0592-6288007
厦门市集美房屋征迁服务有限公司18149505754
地址:厦门市集美区西亭社区苑亭路428号

厦门市集美区人民政府杏林街道办事处
2020年12月23日

遗失声明

本单位因“西亭大社片区旧村改造项目”需对西亭社区辖区内的房屋及地上物进行补偿,要求厦门市集美区杏林街道西亭社区权属人陈水民壹口人提供《福建省同安县土地房产所有证》同字第058008号,右起第一栏东至:路,西至:空地,南至:水沟,北至:陈美敏;右起第二栏东至:水沟,西至:陈明坤,南至:陈明坤,北至:空地。因陈东祥(身份证号:350205197611251031)等人保管不慎,遗失证件,特代为发布房屋产权证遗失声明。如有异议者,请即日起15日内向征收人厦门市集美区人民政府杏林街道办事处或实施单位厦门市集美房屋征迁服务有限公司提供有效证件。

联系电话:厦门市集美区人民政府杏林街道办事处0592-6288007
厦门市集美房屋征迁服务有限公司18149505754
地址:厦门市集美区西亭社区苑亭路428号

厦门市集美区人民政府杏林街道办事处
2020年12月23日