

运营商：证明“我是我”的反思

作者 | 陈亮

日前一则“曲沃公安怒怼移动公司”的新闻传遍了网络，据某些媒体和自媒体称，曲沃移动要求客户开具“我是我”的证明而被当地派出所斥为“牛气”，并引来了网友的点赞。众所周知，去年9月，国家出台了《关于改进和规范公安派出所出具证明工作的意见》，明确了不再出具“奇葩证明”的要求；近期总理的讲话，更是进一步要求解决此类问题。那么曲沃移动为何还敢冒天下之大不韪？

谁之过？

就在网民声讨曲沃移动时，事情出现了逆转。由于实名制认证过程中发现该客户的资料前后差异明显，曲沃移动为保障客户通信号码和信息安全要求客户出具“身份证明”，而当地派出所虽然没有弄清曲沃移动的意图就“开火”，但至少没有为难客户并出具了证明。由此看来，曲沃移动和当地派出所双方在沟通上也许存在不足，但都是本着为用户负责、为百姓服务的态度办实事，而且最终用户资料实名制的问题也得以解决。这本来是皆大欢喜的结局，但随后的事情却又一次引发了争议。

先是曲沃移动在微博上的“公开道歉”引发了争议。曲沃移动解释了要求客户证明“我是我”的原因，并认为由于自身“没有主动采取其他有效方式”核实客户身份而给客户带来麻烦，因此致歉。但是很快就有人认为，曲沃移动是否应该道歉值得商榷。

一方面，曲沃移动作为实名制的第一“窗口界面”，对外负有严格把关网用户资料的责任，对内负有保护现网用户通信资源和信息安全的责任，更是有效落实公安部、工信部等部位实名制工作部署要求的举措，因此拒绝客户变更资料的申请并无过错；另一方面，当事人在信息前后差异明显的情况下需要变更资料，就应当承担“谁主张谁举证”的义务，而能够给出有效证明的只有户籍管理的派出所，因此要求客户前往开具证明并无过错。

由此可见，曲沃移动的“较真”、“真牛真硬气”恰恰是有效执行相关规定、切实保护当事人乃至每一位用户权益的举动。如果非要说曲沃移动有错，应该是错在首先没有完善实名制的服务问题库，在服务过程中出现



日前一则“曲沃公安怒怼移动公司”的新闻传遍了网络，据某些媒体和自媒体称，曲沃移动要求客户开具“我是我”的证明而被当地派出所斥为“牛气”，并引来了网友的点赞。原因何在？运营商从中又能得到什么启示？

的问题应当及时地收集、整理并充分共享；其次是曲沃移动在事件出现之后采取“冷处理”的方式，未有及时针对事件真相进行公开澄清，一线人员也许可以有更好的方法应对此类“例外”，但事实上的处理方式也并无过错，移动公司响应的滞后在一定程度上造成了一线客服人员承担“莫须有罪名”的压力，确实不该。

该事件的另一争议是事件当事人的资料信息被部分媒体和自媒体擅自公布在网上，给当事人的生活造成了不必要的困扰。回顾整个事件的过程，部分媒体和自媒体以所谓的“新闻事实”为幌子，在未澄清事实、还原真相的情况下就进行大肆宣扬传播，而诸多“键盘侠”们更是义愤填膺地口诛笔伐，使得事件迅速发酵。各方在迅速“消费”此次事件中赚足了眼球，但对当事人造成的负面影响却没人出来道歉，这种结果确实值得反省。

慎防“过度”服务

除了上述的反思之外，类似运营商等社会各界的服务提供者，也应当慎防“过度”服务。

首先，服务提供者在提供服务之前必须做好“理据”的准备。如上述案例中，要求当事人出具身份证明是依照什么规定、基于何种律例，要让客户清楚明白、心服口服。有理有据才能够在服务过程中做到不卑不亢，如果理据阐述不明、信息传递不清，即便是“身正不怕影子斜”也照样可能被“怒怼”。

其次，在提供服务的过程中，必须把控好“进退”的节奏。服务是追求客户满意，但过度服务反而可能引发客户不满，甚至为今后的服务工作埋下隐患。因此，在服务过程中，应当始终关注客户感受，但对于有理有据的规则、要求不能随意让步，既要让客户体察到服务者的诚意、也要让客户感受到服务者坚守底线的信心。

最后，处理突发事件中必须关注“因应”的及时性和有效性。目前不少网友对服务企业，特别是国字号企业都抱有成见或抱有“墙倒众人推”的心态，因此许多企业在面临突发事件时大多采用“冷处理”，错过了还原真相和补救形象的最佳时机，因此往往会被认为“自知理亏、不敢回嘴”。这固然有息事宁人的考虑，但有时候负面影响一旦形成，甚至可能会引发“破窗效应”。