

JLSLS

Journal of Language Situation and Language Service

JLSLS, Vol. 1, No.2, 2025, pp.260-272.

Print ISSN: 3078-3755; Online ISSN: 3104-5065

Journal homepage: <https://www.lslsjournal.com>

DOI: <https://doi.org/10.64058/JLSLS.25.2.07>



重复抑或重构：元表征视角下客服投诉对话中的回声

李玉坤(Li Yukun), 王和玉(Wang Heyu)

摘要：客服投诉对话中的回声话语可从元表征视角（Sperber & Wilson 1995）区分为引述式回声与重构式回声。引述式回声依赖元语言相似性。在投诉互动中，处于权力弱势的客户常借助此类回声实施框架内抵抗；客服则可能通过引述式回声回避问题与责任。另一方面，基于阐释相似性的重构式回声，作为一种深层话语干预手段，能够在维持核心命题内容相关性的同时，促成认知框架的系统性转换，从而推动日常话语与机构话语之间的框架整合。在机构语境中，客服往往运用重构式回声将客户的主观叙述转化为客观事实陈述，以启动制度性应对机制；而客户则可能通过重构式回声强调机构应承担的道义责任，以争取诉求实现。由此可见，元表征视角下投诉对话中的回声现象，并非单纯话轮重复，更彰显其作为机构环境中权力协商与话语重构的关键语言机制。这一视角为深入探索机构互动中的话语策略与权力动态提供了重要路径。

关键词：客服投诉对话；回声话语；元表征；机构话语

作者简介：李玉坤，通讯作者，广东工业大学外国语学院副教授，研究方向：社会语言学、会话分析。电邮：liyukun@gdut.edu.cn。王和玉，广东工业大学外国语学院教授，研究方向：句法。电邮：wangheyu@gdut.edu.cn。

Title: Repeat or Reconstruction: A Study of Echo Utterance in Customer Service Encounters from the Perspective of Meta-Representation

Abstract: Under Sperber & Wilson's (1995) meta-representation framework, echoic utterances in service complaints divide into quotative and reconstructive echoes. Quotative echoes use

Received: 17 Sep 2025 / Revised: 04 Nov 2025 / Accepted: 15 Nov 2025 / Published online: 30 Nov 2025 / Print published: 30 Dec 2025.

metalinguistic resemblance to position speakers within the original discourse frame. Customers often employ them for resistance, while agents use them to deflect responsibility. Reconstructive echoes, by contrast, rely on interpretive resemblance and enable deeper discursive intervention. They preserve propositional content while shifting cognitive frames, bridging everyday and institutional discourse. Agents reframe subjective complaints as objective cases to trigger procedures; customers instead stress institutional deontic responsibilities to advance claims. Thus, echoic utterances act not as repetition, but as core mechanisms of power negotiation and reframing in institutional talks.

Key words: customer service encounters; echo utterance; meta-representation; institutional talks

Author Biography: Li Yukun, Corresponding author, Associate Professor, School of Foreign Languages, Guangdong University of Technology. Research Focuses: Sociolinguistics, Conversation Analysis. E-mail: liyukun@gdut.edu.cn. Wang Heyu, Professor, School of Foreign Languages, Guangdong University of Technology. Research Focuses: syntax. E-mail: wangheyu@gdut.edu.cn.

一、导语

典型的客服投诉对话包含很多话语重复现象，如例(1)所示：

(1)

1 客服：但是就是说您可能关于这一块还是有一些**疑问**，就是说我

2 投诉人：不是**疑问**，**疑问**，我有什么**疑问**？

第2行中的“疑问”部分重复第1行“您关于这块还是有一些疑问”中的内容。这种“对前述内容的全部或部分重复”(Quirk *et al.*, 1985, p.853)，被称为回声话语(echo utterance)¹。在投诉、调解等协商性质的机构话语中，交际者需要在有限的话语空间对关键事宜反复确认、磋商，具有重复核心特征的回声话语很常见。客服对话是以任务和结果为导向的临时互动，交际的核心目标是解决问题而非建立长期关系，具有显著的非个人化倾向。在这一特殊的短暂机构话语环境下，回声话语对于话语目标的达成具有何种功能？客服与投诉人使用回声话语的策略有何差异？这些差异如何体现机构话语中交际双方的权力互动？这些问题是本研究的核心关切。基于客服投诉对话的真实语料，本研究从元表征视角考察其中的回声话语现象，旨在总结客服与投诉人回声话语的具体语法表现形式，分析不同类型的回声话语在功能方面的异同，洞悉回声话语模式背后交际者的认知机制与权力互动。

1 为方便阅读，语料中的先述语以及回声话语以加粗标识。

二、文献综述

客服投诉话语的基本特征是理解其回声话语现象的关键。本节首先简要介绍客服投诉话语的基本特征,接着回顾和评论机构话语环境下的重复现象,最后梳理有关回声话语的概念界定和互动功能的相关研究。

(一) 客服投诉对话的特征

客服投诉对话关涉商品和服务问题,客服与机构代表之间的交际目标不是个人联结,而是解决问题,有如下特点:

首先,投诉是投诉源(*complainable*)(Sacks *et al.*, 1974)显化过程。“抱怨并非预先存在,而是通过语言选择和序列组织在互动中建构……其效力取决于序列位置、听者回应及文化共享程度”(Drew & Holt, 1988, p.399-400)。日常对话中言者讲述了不满经历后若未得到听者充分的共情,通常用习语或比喻外显投诉。语言显化后的投诉源具有终止序列的功能(Drew & Holt, 1988, p.399-400)。客服投诉对话中,客服与客户在问答序列中共同将客户的个人体验再加工成机构话语,形成明确的投诉(Kevoe-Feldman, 2018; Marian *et al.*, 2023)。

其次,投诉源的显化会引发投诉双方的防御性,对交际进行干预(*pre-emptiveness*)(Kevoe-Feldman, 2018, p.105)。客服在辨识投诉源后,会主动提供解决方案以预防投诉升级,或快速关闭对话以结束投诉流程。客户通过预道歉序列为外显投诉源做铺垫,以期客服能更好地接纳并处理其诉求。

最后,客服投诉对话具有两重张力:一是交际双方的交际目标具有冲突性。客户的交际目标是获得补偿或解决方案,客服的交际目标是避免担责(Reiter, 2013)。二是客服的机构角色要求维持组织规则与客户情感需求之间的平衡。客服投诉对话中的话语策略是对这两重张力的适配。

(二) 回声话语的概念与功能

回声话语的概念界定涉及三个定义性特征。第一,回声话语是对前轮话语的重复(Quirk *et al.*, 1985, p.853)。包括狭义的“同形重复”,即完整复制或截取复制先述语(罗桂花、廖美珍 2012;董菁等 2021),也包括广义的“独立重复”,即在前述语的基础上编辑和修改(方梅, 2021; 朱军, 2020)。序列位置上,回声话语作为话轮构建单位(Turn Construction Unit, 本文简称 TCU)的核心因素,是应答位置对前述语的重复(张文贤、李先银, 2023; 方梅, 2021),可更好地衔接话轮(王长武, 2014)。

第二,回声话语的真值条件具有相对独立性。回声话语属元话语范畴,其元话语功能通过引号、言说动词、规约化的语言构式或语法标识外显,表达语篇连贯关系和言者情感态度,不与重复的句子命题产生真值条件上的关联(李光华、朴奎陈, 2025; 王长武, 2014)。以“所谓”为例,后面的重复内容出自他人,属于回声用法,不影响重复部分命题的真值(李光华、朴奎陈, 2025)。

第三,回声话语表达言者的主观性。回声话语可表达从“认同-趋同-求证-质疑-不认同”等不同立场的连续统(朱军, 2020)。其序列位置区分不同的立场表达,处在话轮开端位置以及序列第三、四位置的回声话语表达认同(朱军, 2020)。回声话语所表达的负面立场尤其受到关注(方梅, 2021; 马国彦, 2016)。其浮现条件是言者与被引者观点之间的差异。二者的差异程度构成回声话语

主观性的连续统。二者差距越大，评论主观性越强（杨刚、匡鹏飞，2022）。但回声话语的负面立场并不针对前述语的真值条件，属于元语言否定¹（马国彦，2024）。从互动序列的角度看，回声话语的主观性是双方达到主体间性的手段（李光华、朴奎陈，2025），即交际双方在互动中持续校准彼此理解，对潜在误解达到共识(Schegloff, 1992)。

综上，回声话语具有三个定义性特征：形式的可还原性、意义的独立性以及言者主观性。这些特征也决定了其隔离于客观世界的元语言功能。换言之，回声话语主要涉及言者对话语或思想的二次加工与表征，体现的是言者的元认知与元语言能力。本研究将回声话语置于元表征策略的理论框架下，旨在更系统地解释言者如何基于权力关系选择性重复他人话语、实现认知监控和立场协商，从认知互动的层面揭示投诉对话中的回声话语及其运作机制。

三、理论框架：元语言表征与回声话语

元语言表征是相对于初级语言表征的概念。初级表征是用语言直接描述外部世界或内部心理状态；元表征是更高层级的语言表征，通过概念和解释“表征另一个表征的命题和思想” (Sperber & Wilson, 1995)，包括引述、回声等元语言行为，反映交际者认知加工层级以及互动层级的叠加。与此相应，Sperber & Wilson(1995)区分了语言的描述性使用(descriptive use)与阐释性使用(interpretative use)。若说话人用陈述或者断言表达对于现实或可能世界状态的看法，话语的真值取决于是否匹配客观事实，这属于语言的描述性使用。若说话人复述、转述或解释其他话语或思想，是转换原始表征语言形式后的再表征，即元表征，属于语言的阐释性使用，目的是让听者更好地理解原始表征的意图或内容。阐释性使用附加言者的主观评价，一般有外显的元语言标记。而描述性使用因为直接指涉世界，没有对语言或思想的二次加工，所以一般没有元语言标记手段。

语言阐释性使用的前提是表征相似性(Wilson, 2012, p.243)，即元表征与原始表征存在部分或整体的匹配关系，既可以体现为结构、发音等形式层面的匹配，即元语言相似性(metalinguistic resemblance)，也可体现为命题、态度等内容层面的匹配，即阐释性相似性(interpretive resemblance)。元语言相似性能“增强形式或语言特性的显著性”，如直接引语；阐释性相似性能“增强语义或逻辑特性的显著性”，如间接引语 (Wilson, 2012, p. 244)。两种相似性并不互斥，可同时存在同一话语中。阐释性相似性是命题之间的逻辑特征，体现为隐含意义的共享，不要求两个表征在语言形式层面相似。

在汉语回声话语中，除直接引语以外，元语言相似性重复还包括语音、语调的模仿以及对对方标志性的句法结构的重复和模仿（王长武，2014），比如在“X就X”（王灿龙，2002）、“别X”（马国彦，2016）、“所谓X”（李光华、朴奎陈，2025）等语言构式对话语的引用和重复。阐释性相似性重复除了间接引语以外，包括命题的复述与释义，态度与情感的共鸣以及逻辑含义显化。

1 元语言否定是一种否定形式，它不是对命题真值的否定（即不是真值函数性的否定），而是对某一话语（或话语的某个方面）的回声性使用，表达说话者对该话语在语言形式、发音、预设、隐含意义、风格等方面的反对或修正 (Carston 1996)。

Sperber & Wilson 的元表征理论如图 1 所示, 客服投诉语料中的回声话语属于对原始表征的二次加工, 是语言的阐释性使用, 如图 1 虚线框所示, 此范围也是本研究的聚焦所在。我们依据元表征理论, 以表征相似性为原则进行分类: 具备元语言相似性, 即形式匹配的归为引述式回声; 仅具备阐释性相似性, 即逻辑或意义匹配的归为重述式回声。此分类标准明确, 元语言相似性是首要判别依据。因此, 当两类相似性共存时, 案例均划归引述式回声。

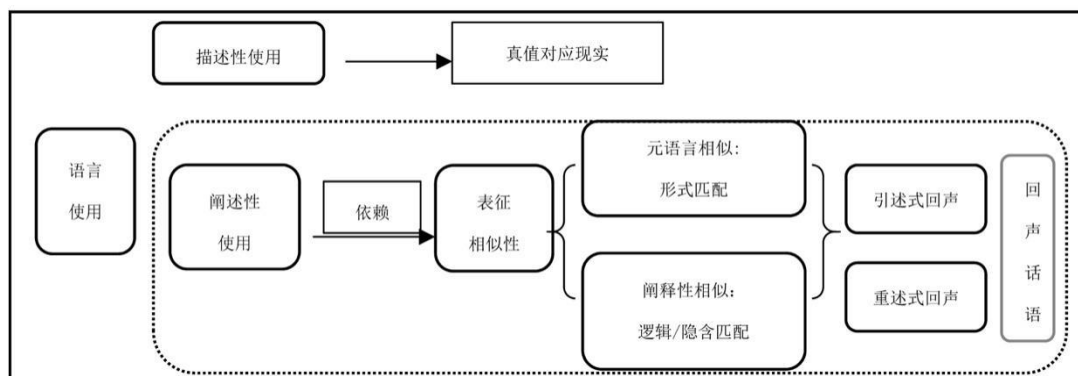


图 1 元表征理论下的回声话语分类

Figure 1 Categorization of Echo Utterances Informed by Meta-representation Theory

四、语料界定与分类与统计

本研究的语料来自 10 段由投诉方上传到社交平台个人账户的真实投诉录音, 涉及金融机构、通讯、游戏、购物平台以及作品审查等多个领域的纠纷, 共计时 152 分钟 06 秒, 转录 22141 字。

(一) 类别辨析

根据是否复现原始话语的语言形式, 回声话语可分为两类: 引述式回声以及重构式回声。前者通过直接复现或使用特定句式来复现核心词句; 后者则不依赖原词, 而是对其语义进行转述与映射。在引述式回声内部, 可进一步根据句式划分为引述回声陈述句与引述回声问句。二者都包含原词复现, 也都可能使用句式。引述陈述句可能使用“还 X”、“你说 X”等非疑问句式, 引述回声问句则使用“是不是 X”、“什么 X”等疑问句式。

例(2)第 2 行客户使用俗语阐述第 1 行的行为结果, 与第 1 行形成逻辑相关, 但因缺乏基本的形式可复原性, 不属于回声话语。

(2)

1 客服: 投诉部门是没有电话, 但是我们可以帮您记录您的投诉。

2 客户: 那就是叫天天不信, 叫地地不灵哦。

例(3)第 2 行的“取款密码”有关句子命题的真值判断, 也不属于回声话语 (王长武 2014)。

(3)

1 客服: 查询密码, 您看是否有印象设置过, 没有印象的话可以换您取款密码代替登录的。

2 客户: 取款密码我知道。

例(4)第2行第一个“不方便”与前述语第1行“不方便”保持了形式匹配的元语言相似，只是加上了疑问语调处理，且处于TCU位置，无关所在话语的真值判断，后面的附加解释与反诘疑问句都明显标记了客户质疑的主观性态度。因此例(4)具备回声话语的所有要件，是在形式上全复现前述语的元语言形式，可归为引述式回声。

(4)

1 客服：先生他系统监测会有一定的规则，但是这个规则的话我们是**不方便**对外公布的

2 客户：**不方便**？我那张卡就一个月就是一些小额支出，然后，一个月就几笔转账进去，然后你就是说不方便，那意思就不要用了，是不是

值得注意的是，元语言相似和阐释性相似性可叠加。例(5)第2行客户的话轮中“你还正常”借用语言构式“还X”，不仅在形式上复现了前述语，同时通过讲述自身经历，强调事件的荒谬性，通过凸显语境失协与逻辑对立，在认知层面重新赋予了前述语新义。因该例完整引述前述语的语言形式，并使用语言构式凸显前述语，可归类为引述式回声。

(5)

1 客服：如果没有异常状态，系统**正常**会在三天内帮您解除一个留滞的一个情况

2 客户：那我1号把这个钱准备好，放进那个账户，你把那笔钱冻结了，没有任何提示，等到我3号要用的时候才发现这个问题，你**还正常**，是不是？

回声问句是集中体现元语言相似与阐释性相似叠加使用的案例。回声问句一方面复现前述语的词汇、句法结构、内容或观点，另一方面以问句形式附加语义确认或挑战前述语。例(6)中有四个回声问句(第2行)，以“高级专业依据什么凭证”“你们依据的什么凭证”为例，与前述语(第1行)“处理依据就是根据你买卖双方提供凭证”在结构上形成元语言相似，但语义逻辑上形成对立。因回声问句更偏重元语言相似，我们将之归类为引述式回声。

(6)

1 客服：先生这样的维权的处理依据就是**根据**你买卖双方**提供凭证**，那如果说针对这个问题您不认可的情况下的话，小影前万名高级专员了，还希望您后续的话保持在一个手机畅通的

2 客户：**凭证什么凭证？高级专员依据的什么凭证？有什么事实依据？**我的凭证都是有事实依据的，国家发票，国家税务发票。自拍视频这么久，卖家一直在胡搅蛮缠，**你们依据的什么凭证？**

与前面几例不同，例(7)第2行客户话轮虽没有完整复现前述语，但存在逻辑映射：“有办法一没问题”“网点受理—柜台解锁”，偏重阐释性相似，可归类为重构式回声。

(7)

1 客服：但其实您这个资金留滞的管控也是**有办法的**，因为您是我在我们广州分行开的

卡, 所以就是您这张储蓄卡是在广州这边任何一个线下**网点柜台**, 其实只要有营业的网点都是可以**受理**的。

2 客户: 就几笔的转账, 转账进来你就冻结了, 然后你现在**还认为没有问题**, 你是不是还认为, 哎, 你, 我们**没有问题**, 都是你的问题, 你自己可以去**柜台解锁**, 你刚才表达的不就这个意思吗?

(二) 类别统计

依据上述分类标准, 本研究共识别 88 例回声话语案例。依据回声话语发起人以及回声话语的不同类别, 分类统计得到以下列联表:

表 1 发起人与回声话语类别统计
(Table 1 Frequency of Echo Utterances by Initiator and Category)

	客户	客服	行总计
引述式回声	42	7	49
引述回声问句	33	3	36
引述回声陈述句	9	4	13
重构式回声	23	16	39
列 总 计	65	23	88

卡方检验结果显示回声话语发起人和回声类型之间存在显著相关性 $\chi^2(1, n=88)=8.03$, $p=0.0046<0.05$; 效应量 $V=0.30$ 属于中等效应, 表明关联性较强, 但不极端。客户倾向于引述式回声, 客服偏好重构式回声。客户使用回声话语的频率(73.9%)远高于客服(36.1%)。

五、 分析

本节讨论两种不同的回声话语, 从元语言角度分析话语发起人选择不同回声话语的认知机制。

(一) 引述式回声: 原框架内的立场表达

引述式回声指在回声直接复现或通过语言构式再现先述语的语言形式。表面上看, 引述式回声最大限度地保持了元语言相似性, 顺承着前述语的认知框架。但实际上, 通过选择复现的语言成分和二次表征, 引述式回声携带着言者的主观立场, 表达了对前述语认知框架的评价和质疑。语料中共出现 88 例回声话语, 引述式回声占 49 例(占比 55.7%)。其中 42 例由客户发出, 主要功能就是对抗机构话语。

例(8)中客户通过元语言相似性, 构建了一个多层次的语义反抗网络。前述语的原始表征(第 1 行)“系统正常会在三天内解除留滞”是代表机构的客服职业化表述, 体现了权力高位。客户的引述式回声(第 2 行)使用反诘性构式“还 X”对前述语词汇进行加工, 重构“正常”一词, 引起语义异化, 以此质疑客服话语的原有认知框架。具体而言, 客服话轮中的“正常”承载着技术性的肯定意义; 投诉人话语将资金冻结遭遇与银行的“正常”程序表述并置, 将程序性“正常”转变为情理性“正常”, 元语言相似性背后是“形合神离”的语义落差。重构的反诘性问句“还 X”也体现了机构话语与客户日常体验的认知断层, 强化了处于权力低位的客户对于客服的强烈质疑。

同样是例(8)中, 第 2 行客户应答话轮中的“还满不满意”, 在复现前述语核心词汇“满意”的

同时,添加了情态标记“还”和重叠构式“X不X”,将原本封闭的是非问句转化为开放的讽刺性问句,融合了元语言相似性和阐释性相似性,体现了客户对机构话语在认知框架和权利关系层面的积极反抗。

(8)

1 客服:然后第二个问题是您提到这个资金被留滞未有消息提醒的问题,目前非常抱歉,我们暂时没有短信提示,按照业务流程的话,我行系统会自动侦测。就存在风险的资金会进行一个留置核查,一般是三天内完成的,就是如果没有异常状态,系统**正常**会在三天内帮您解除一个留滞的一个情况。朱先生,不知道您对解释是否**满意**,您看还有问题吗?

2 客户:还有1万多块钱,你就没有冻结,你就冻结了这3万块钱,而且没有任何提示,你提示我一下也好,我可以提前一天做准备。你们现在你还觉得很,这个很正常,你们招商银行是吗?你是不是脑子进水了?你解释了一下,**你还正常,还满不满意**

综合上述分析,例(8)中客户的引述式回通过元语言相似,让投诉话语大抵维持在机构话语的原认知框架中,但同时通过特定的语言标记与构式重构前述语的语义,附加言者的主观性。“正常”和“满意”本是客服话语中的制度性表达,但客户的回声话语将其转变为制度失效的表征。

总之,引述式回声侧重基于元语言相似的二次加工,在原话语框架内表达言者的主观性。对处于权力低位的客户而言,维持前述语的框架让投诉更有方向性。但对于代表机构身份的客服而言,引述式回声无法达成话语框架的转换,会消解其权威高位。诚然,客服同样可通过引述式回声表达主观情感和立场,但这与其机构角色的中立性存在冲突。因为客服任何带有偏向的话语重构都可能被理解为机构立场,引发不必要的风险。上述两难处境有效解释了语料中客服引述式回声的规避倾向(仅7例)。

(二) 引述回声问句:原框架内的显性抵抗

回声问句是引述式回声占比最大的类别,49例引述式回声里回声问句有36例(73.5%),因此本小节专门分析有关回声问句的案例。回声问句不仅通过形式复现确立批判对象,还通过疑问算子“怎么”“为什么”“什么”聚焦批判目标、解构命题基础,所以在投诉对话中更具有主观性和指向性,也更有效表达显性对抗。如客户发出的回声问句例(9)-(10)都同时使用了形式复现和疑问算子,在认知层面表达了对于客服前述语的强烈质疑。

具体而言,例(9)前述语的原始表征(第1行)中,稿件被判断为“广告销售”,客户的回声话语同时启动元语言相似和疑问算子锁定批判目标“广告推销”,一方面复现前述语的词汇,沿用其认知框架,同时使用“怎么就X”的疑问构式,将客服的技术判定焦点化,质疑其判定标准,将客服的指责重构为荒谬指控。

(9)

1 客服:就是说您这边稿件内容的话,是稿件内容是含有广告的一个情况的话,**广告推销**的一个情况,所以说的不支持为你开放的

2 客户:不是这个,我我我,**这怎么就广告推销呢?怎么就广告推销?**

同样,例(10)前述语的原始表征(第1行)“我觉得”在客户的回声问句(第2行)中被复现。与此同时,客户通过标识主观感受的认知动词“觉得”和质问构式“为什么X”,焦点化客服的主体性。机构话语环境中,客服主体性应该隐藏在其机构身份下。但例(10)中客户通过回声问句焦点化客服主体性,凸显了客服语言行为与机构角色的不匹配。客户的引述式回声叠加了疑问算子,将质疑对象推向信息前景,不仅解构客服前述语的命题内容,也解构了客服的判断主体性。

(10)

1 客服: **我觉得**和解商家如果说能够愿意给到您赔偿的金额,这个和解的方案**我觉得**是没有问题的.那

2 客户: **为什么要你觉得?为什么要你觉得?**你是谁?你是谁?为什么要你觉得

回声问句中的疑问算子是一种特殊的元语言否定形式,其否定的对象不是命题内容,而是语言表达本身的适切性。这种“元语言否定”的特性赋予了回声问句重构认知框架的话语功能(Carston 1996)。例(9)中客户的回声问句“怎么就广告推销”否定的不是“广告推销”的词汇意义;例(10)中客户回声问句否定的也不是客服话语的命题真假,而是客服表达“我觉得”在这一具体语境中的适宜性。除了元语言否定功能,回声问句中的疑问算子还有延续话语序列的作用。例(9)-(10)中的客服均有意回绝、否定投诉并试图关闭话轮。但客户通过回声问句重启了“问-答毗邻对”,延续了话语序列,赢得了更多话语空间,也让其主观表达更有方向性。

回声问句基于元表征相似性显示了言者主观性,同时通过疑问算子强化了情感表达。但作为引述性回声,回声问句并未脱离前述语的话语框架。对于客服而言,这种强烈的主观性以及对于原话语框架的不处置态度,有悖于其机构身份和话语角色。因此语料中客服发起的回声问句较少,仅有的3例无一例外都引发了剧烈冲突。例(11)展示了客服的回声问句。客服的引述式回声(第2行)复现了前述语(第1行)中“公家”一词,同时通过疑问算子聚焦该词。因为延续了前述语的认知框架,未及时落实话语框架的转换,是一种回避责任的懈怠表现,自然导致后续话语的强烈冲突。

(11)

1 客户:我要的是赔偿,不是和解,我要的是赔偿以及处理,我要的是**公家**的相应的赔偿以及处理。

2 客服: **公家?什么是公家?**

(三) 重构式回声:重置框架

重构式回声在保留前述语原始表征的语义核心的基础上,通过重构句式重置认知框架。对于客服而言,重构式回声有助于提炼客户叙述的元语言要素,将其置入机构话语的框架内,实现用户需求的专业化转译。此时,重构式回声就是一个主动的认知校准机制。每个回声话轮都推动着客户视角到客服视角的转换,试图对齐客户要求和机构程序。在这一过程中,元表征相似保证了对话的连贯性,让客服在不否定客户体验的前提下,将问题置于机构框架下,促成双方认知共识,解决问题。

例(12)展示了客服通过重构式回声实现用户需求的框架重置过程。客户提及“主线任务和活动

冲突”(第1行)。客服的回声话语(第2行)间接转述了客户的要求,通过元语言相似重构内容的同时,启用尊称“您”标识了机构话语的专业性。客户解释NPC占用问题后,客服利用重构式回声(第4行)复现了客户表述的关键元素,同时引入“带领”这个游戏术语实现了从玩家体验到游戏机制的视角转换。这种元语言层面的重构既维持了话论的连贯性,又在阐释层面完成了从玩家叙述到客服理解的认知迁移。当客户解释时间机制冲突时,客服再次启动重构式回声“就是说时间冲突了”(第8行),既概括了客户表述的元语言要素,又利用机构身份和权利高位重述了问题,将客户的主观体验描述转化为机构参数。换言之,客服的重构式回声为客户的个人体验叙述重设语境,通过元语言表征将其重述为清晰的技术问题,对齐双方认知,促成问题的解决。

(12)

1 客户: 其实是这样的, 这个我有一个原神的这个**主线任务和这个活动冲突了**, 然后导致我这个两, 我这个没有办法就正常把主游戏进行下去。

2 客服: 嗯, 好的, 您稍等, 这边客服查询一下, 您这边是说您是在您的**主线任务和活动有冲突吗?**

3 客户: 我看是一个叫做这个暗夜英雄的不在场证明这个任务它的一个NPC被其他任务占用, 这个占用它的任务叫金苹果假日乐园, 也就是当前的活动。然后就是当前的这个在金苹果假日这个活动, 它需要我占用的这个**NPC在游戏内的白天出现**。

4 客服: 您的意思说需要您在**白天带领这个NPC在白天出现**

5 客户: 是两个任务互相冲突了, 一个任务把时间又锁死, 另外一个任务又要求这个被占用的NPC在白天才能出现, 等于是这么回事。

6 客服: 噢, 我明白您的意思, 就是说您说的那个暗夜英雄的那个主线的任务是在晚上进行的

7 客户: 他会把**游戏时间锁定在晚上, 不能调整**。嗯, 对, 然后他活动的任务他要求这个NPC在白天出现, 所以我就没有办法再进行游戏, 也没有办法进行活动

8 客服: 就是说**这个时间冲突了**

对于客户而言, 重构式同样重置认知框架, 但与客服的重构方向恰恰相反。客户的重构式回声是为了突破机构话语的限制、解构客服的职业化表述, 达成解决问题、责任追索、金额索赔的交际目标。例(13)中包含三例客户的重构式回声。客服承诺“尽可能的帮您重新申请”(第1行), 客户回声话语的前半句“不是你尽可能要帮助我”(第2行), 首先通过否定句子叠加引述式回声否定了客服的表达。接着在后半句“是你要帮我解决这个问题”(第2行)与客服承诺形成句法和词汇上的映射。值得注意的是, 客户将认知情态词“尽可能”置换成道义情态词“要”, 重构了语境框架, 也改变了话语的施为力。

客户第二次启用重构式回声(第4行)“你是账户的主管”回应第3行客服中的身份宣称要素“由我们这边来做负责”, 随后客户补充“你也解决不了”触发预设开关, 即“负责人、主管应解决处理问题”的预设, 该预设推动对话的认知框架转向道义层面, 此时客服的专业身份陈述被重构为失职。客户第三次启用重构式回声(第6行)是在要求被拒后, 将客服的表达“处理不了”(第5行)

重构为“那你找能处理的人对接”，再次将话语框架转向道义层面，后续“吃黑”一词，更显性地将技术性限制重构为道德缺陷。

从序列结构上看，例(13)中客服的回绝本质是试图利用权力高位关闭会话序列，但客户的每一次重构都是对原来命题的拓展。重构式回声不仅延续了序列轨迹，也帮助客户突破了权力低位的限制，控制了序列发展的方向，获得了更多的谈判空间。

(13)

- 1 客服：嗯，我理解您的意思，所以**我们已经尽可能地帮您重新再申请**
- 2 客户：不是你**尽可能要帮助我，是你要帮我解决这个问题**
- 3 客服：跟您说，礼品卡的部分也是归**账户**，是同一个，都是**由我们这边来负责的**。那您的这个卡片它跟账户
- 4 客户：那你的意思就是你是礼品卡，**你是账户的主管，你也解决不了这个问题**，是吗
- 5 客服：确实**处理不了的**，真的很抱歉
- 6 客户：那你**找个能处理的人**来跟我对接啊，你不能，就是你的意思就是你这就是要**吃黑**我账户的钱了，就是

综合本小节的分析，客服通过重构式回声将个人体验转换成机构表述，寻找解决方案。客户则通过重构式回声解构机构表述，重置语境和认知框架，强调客服代表机构需要解决问题的道义责任。相较于引述式回声，客服的重构式回声显示出更为积极的处理态度，而客户启用重构式回声倾向于道德层面的介入。

六、结论

回声话语中的重复蕴含着“原始表征-元表征”的双层结构：原始表征承载命题内容，元表征层通过复现或阐释表达主观情感和立场。本研究基于投诉对话的真实语料，识别了引述式回声和重构式回声两类回声话语，总结了客服和客户使用回声话语的倾向，从元表征角度分析了言者基于权力关系选择不同回声话语的认知机制。

基于元语言相似性的引述式回声表达了框架内的温和反抗，其核心机制在于对话语形式的直接或构式化复现。回声问句是引述式回声最重要的子类，因叠加了疑问算子这一元语言否定手段，表达更加主观，也更具有指向性。基于阐释相似性的重构式回声则能重置语境，是一种深度的话语干预策略。交际者通过元表征对前述语进行二次加工，在保持核心命题内容关联性的同时，系统性重构认知框架和权力关系，实现日常话语与机构话语的框架转化。

元表征的研究视角显化了回声话语所蕴含的权力协商和重构。机构话语环境下的权力不平衡，是决定交际者启用不同回声话语策略的关键。投诉对话中，客户处于机构权力低位，故多依赖引述式回声进行框架内抵抗，也常通过重构式回声摆脱机构话语的认知束缚，将机构话语框架重构为道德框架，以达成诉求。客服在投诉话语环境下属于权力高位，其角色和身份要求维持话语的机构性，因此多使用重构式回声将客户个体化叙事转译为机构客观化陈述，在框架内提供解决方案，这本质上是一种将权力关系“自然化”的话语程序(Bourdieu, 1991)。

元表征视角聚焦于日常话语框架与机构话语框架之间的动态迁移和重构，超越了投诉话语研究

的语言表征描述,衔接了语言、认知以及制度三个层面,形成更立体的意义解读网络,为投诉纠纷乃至更广泛的制度互动与冲突话语提供了新的分析路径。本研究的现实意义在于促使参与者对机构话语进行反思。对于投诉者而言,能否将其基于个体经验的日常话语有效地转化为机构话语表达,是达成诉求的关键。对于客服而言,在话语层面维护“程序正义”的同时,不能忽略客户的“日常诉求”。双方通过话语所展示的个体诉求与机构权威之间的权力和认知博弈,正是语言修辞研究对于完善相关机构服务和体制运作的社会学价值与意义(朱虹宇、孙继成;2025)。

基金项目: 本文系广州市哲社规划项目“广州公共文化服务高质量发展路径正常研究-知识论视角下的广州地区客服投诉对话序列研究”(2023GZYB47)和广东省哲社规划项目“互动语言学视角下媒体问政节目的提问-回应序列研究”(GD24XWY05)的阶段性成果之一。

Conflicts of Interest: The authors declare no conflict of interest.

ORCID

Li Yukun ^{ID} <https://orcid.org/0000-0001-7601-8109>

Wang Heyu ^{ID} <https://orcid.org/0009-0001-9022-1442>

References

- Bourdieu, Pierre (1991). *Language and Symbolic Power*. Cambridge: Polity.
- Carston, Robyn 1996. “Metalinguistic Negation and Echoic Use.” *Journal of Pragmatics* (25): 309-30. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(94\)00109-X](https://doi.org/10.1016/0378-2166(94)00109-X)
- 董菁、钱玲燕、陈琦(2021):“对话句法视域下的回声话语研究-以医患话语为例”,《外国语》(04):53-65。
[Dong Jing, Qian Lingyan, Chen Qi (2021). “A Research on Echo Utterances from the Perspective of Dialogic Syntax: A Case Study of Doctor-Patient Discourse.” *Journal of Foreign Languages* (04): 53-65.]
- Drew, P., and Holt, E 1988. “Complainable Matters: The Use of Idiomatic Expressions in Marking Complaints.” *Social Problems* 35(4): 398-417. <https://doi.org/10.2307/800594>
- 方梅(2021):“从引述到负面立场表达”,《当代修辞学》(05):1-12。
[Fang Mei (2021). “From Quotation to Negative Stance-taking.” *Contemporary Rhetoric* (05): 1-12.]
- Kevoe-Feldman, Heidi. (2018). “The Interactional Work of Suppressing Complaints in Customer Service Encounters.” *Journal of Pragmatics* 123:102-12. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.10.018>
- 李光华、朴奎陈(2025):“‘所谓’的属性及其语用功能”,《汉语学习》(01):34-42。
[Li Guanghua, Piao Kuichen (2025). “‘Suowei’: A Deep Dive into Its Properties and Pragmatic Function.” *Chinese Language Learning* (01): 34-42. [10.3969/j.issn.1003-7365.2025.01.hanyxx202501004](https://doi.org/10.3969/j.issn.1003-7365.2025.01.hanyxx202501004)]
- 罗桂花、廖美珍(2012):“法庭互动中的回声问研究”,《现代外语》(04):369-437。
[Luo Guihua, Liao Meizhen (2012). “Echo Questions in Courtroom interaction.” *Modern Foreign Languages* (04): 69-437.]
- 马国彦(2016):“‘别’与引述性否定”,《世界汉语教学》(04):484-97。
[Ma Guoyan (2016). “Bie and Quotative Negation.” *Chinese Teaching in the World* (04): 484-497.]
- Marian, K. S., J. Nilsson, C. Norrby, and J. Linstrom. (2023). “On the Verge of (in)Directness: Managing Complaints in Service Interactions.” *Journal of Pragmatics* 213:126-44. <http://hdl.handle.net/10138/564841>

- Ong, B., S. Barnes, and N. Buus. (2024). "A Conversation Analysis of Therapist Repeats in Open Dialogue Network Meetings." *Family Process* (63): 113-29. <https://doi.org/10.1111/famp.12852>
- Quirk, Randolph, Sidney Greenbaum, Geoffrey Leech, and Jan Svartvik. (1985). *A Comprehensive Grammar of the English Language*. New York: Longman Inc.
- Reiter, M. R. (2013). "The Dynamics of Complaining in a Latin American For-Profit Commercial Setting." *Journal of Pragmatics* 57: 231-47. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.08.024>
- Sacks, Harvey, Emanuel A, Schegloff, and Gail Jefferson (1974). "A Simplest Systematics for the Organisation of Turn-Taking in Conversation." *Language* (04):696-735. <https://doi.org/10.2307/412243>
- Schegloff, Emanuel A. (1992). "Repair After Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation." *American Journal of Sociology* (05): 1295-1345. doi:10.1086/229903. doi:10.1086/229903.
- Sperber, D., and D. Wilson. 1995. *Relevance: Communication and Cognition*. 2nd ed. Oxford: Blackwell.
- 王灿龙 (2002): "现代汉语回声拷贝结构分析", 《汉语学习》(06): 14-18。
- [Wang Canlong (2002). "An Analysis of the Echoing 'Copying Structure in Contemporary Chinese'." *Chinese Language Learning* (06): 14-18.]
- 王长武 (2014): "现代汉语回声结构研究", 《理论月刊》(11): 64-69。
- [Wang Changwu (2014). "The Study of Echo Structure in Modern Chinese." *Theory Monthly* 11: 64-69. 10.3969/j.issn.1004-0544.2014.11.014]
- Wilson, D (2012). "Metarepresentation in Linguistic Communication." In D. Wilson and D. Sperber (Eds.) *Meaning and Relevance*. Cambridge: Cambridge University Press: 230-58.
- Wilson, Deirdre (2000). Metarepresentation in Linguistic Communication. In D. Sperber (Eds.) *Metarepresentations: A Multidisciplinary Perspective*. Oxford University Press: 411-448.
- 杨刚、匡鹏飞 (2022): "从引述到否认: '所谓'的表义条件、历时演变和立场表达", 《世界汉语教学》(02): 182-95。
- [Yang Gang, Kuang Pengfei (2022). "From Quotation to Denial: Meaning Mechanism, Historical Evolution, and Stance-Taking of Suowei." *Chinese Teaching in the World* (02): 182-195. 10.13724/j.cnki.ctiw.2022.02.010]
- 张文贤、李先银 (2023): "回声话语: 自然口语对话回应中的一种设计", 《汉语学报》(01): 27-39。
- [Zhang Wenxian, Li Xianyin (2023). "Echo Utterances: A Turn Design of Response in Chinese Conversation." *Chinese Linguistics* (01): 27-39.]
- 朱虹宇、张继成 (2025): "社会建构的修辞维度研究", 《语言生活与语言服务学刊》(01): 87-96。
- [Zhu Hongyu, Zhang Jicheng. (2025). "On the Social Construction Function of Rhetoric." *Journal of Language Situation and Language Service* (01): 87-96.]
- 朱军 (2020): "回声话语的认同功能-基于互动与立场表达的视角", 《语言教学与研究》(04): 91-102。
- [Zhu Jun (2020). "Affiliation Function of Echo Utterance: From the Perspective of Interaction and Stance-Taking." *Language Teaching and Linguistic Studies* (04): 91-102. 10.3969/j.issn.0257-9448.2020.04.021]