

银行客服电话人工台难寻

中信:语音说了4分钟;光大:不输卡号不给服务;民生:藏在3级菜单下

本报记者 苑菲菲

市民讲述>> 通话5分25秒,4分钟在听语音

“你好,欢迎使用××银行电话银行,借记卡服务请按1,信用卡服务请按2……”拨打银行的客服热线咨询业务,电话里经常响起这样的电话语音,但是,想接通人工服务就没那么容易。一位市民反映,打银行客服热线得操作七八回才能听到客服声音,有的银行客服热线听来一堆广告,有的银行甚至记不住卡号就打不进电话。

小张日前经过三站附近的一个中信银行ATM取款网点时,发现网点内消防系统损坏正在漏水,便通过114查询到银行客服电话打了过去。本以为很容易就能连接到人工服务,谁知电话接通后里面先欢迎了一句,就开始广告播报了。“1中信银行,13中信银行信用卡,2中信证券,3中信信托业务咨询,33

中信信托产品预约,5信诚人寿……”听完一遍愣是没有人工服务的按键。

小张无奈随便按了1键,然后电话语音欢迎了几句又是广告,先是推销起银行最新推出的智能机器人服务,之后是各个按键的功能播报,这次小张终于听到了“0人工服务”。欣喜的小张立马按下了0键,以为这下总能接

通了,谁知接下来又是1、2、3、4、5等业务介绍,贵宾客户服务、信用卡业务、挂失、小企业金融业务……眼看着水还在哗啦啦地流着,小张随便选了一个按键,这才接通了客服电话。“等打完电话一看,通话时间5分25秒。描述情况最多一分钟,其他时间都在听着电话语音努力接通人工服务中。”

记者体验>> 找了两遍才找到人工服务

22日,记者拨打了多家银行的客服电话,发现建设银行的人工服务很靠前,一上来就是“人工服务请按0”。但也有让人等得久的,比如光大银行,虽然人工服务也比较靠前,但按下数字键后得再等20秒才听完不同数字键的业务介绍,若想进入介绍的详细业务中,需要输入银行卡号才行。这对于

一些卡没带身上又记不住卡号,但又想咨询银行业务的市民很不方便。而中国建设银行、中国银行、招商银行、交通银行等不用输入卡号也能向人工咨询业务。

拨打民生银行的客服电话,记者听完约14秒的按键介绍后,未听到人工服务按键,便选择了“2信用卡”,之后语音提示要求输入身份证

号码,记者依提示要求输入身份证号码,可听到的依旧是各种业务介绍,操作了3分钟,没有人工服务。

记者又重新试了一遍,在选择“2信用卡”,又选择了“1账单快速查询及常用业务办理”,之后是各种按键的服务介绍,在最后的介绍中,终于出现了“0人工服务”。这一遍记者又用了大概1分钟。

● 建议

人工服务不应藏起来

拨打银行客服电话,在刚接通语音服务时,就已开始了话费计时,而不是在接通人工服务之后才计费,也就是说,市民花钱咨询业务,结果却先听了一堆广告。

对此,不少市民认为,银行的业务介绍实在是太多了,用户打电话是为了更快地了解到自己想咨询的业

务,而不是听对方的业务推销。

市民徐自立认为,银行设客服电话应该以便民为首要标准,“为什么不把人工服务设在第一项,让市民得到更多便利?”现在这种情况,等于是设了重重关卡,将人工服务藏在了后面,让市民无形中多掏了话费。

本报记者 苑菲菲



漫画:武春虎

烟台大学全日制高教自考助学班招生

外国语学院,被“山东省高等教育自学考试委员会教育部”评为助学工作先进单位。近年来,已有数十名自考毕业生考取了硕士、博士研究生。今年继续招生:

- ◆ 专科班:英语、日语、朝鲜语专业
- ◆ 本科班:英语、日语、韩国语专业

各专业免试入学,学制两年。成绩合格者可获得国家承认学历的毕业证书和学位证书(本科)。我校为韩国语本科主考院校。

咨询电话:0535-6902101、6902796

网址:<http://sofl.ytu.edu.cn/>

招生地址:烟台大学外国语学院三楼339室



2012 第8届烟台国际汽车工业展览会

The 8th International Automobile Industrial Expo Yantai

- 时间:2012年9月6日-10日 地点:烟台国际博览中心
- 信息发布单位:烟台汽车文化节组委会 烟台市汽车商会
- 常年法律顾问单位:山东三和德通律师事务所

车展抢票系统已正式上线,详情请关注各大网站

观车展赢大奖

蓝色·畅想·腾飞

Blue·Inmeganation·Flying....



奇瑞A1

风云2

瑞麒G3