

信用卡客服电话提供全年“7X24小时”的人工客服，本是国内外业界的通行做法，但近日却有网友爆料称，民生银行信用卡客服在一次“系统升级”之后，取消了人工服务，给用卡客户带来了极大不便。中国网财经记者接到爆料后，亲自拨通了民生信用卡4006695568客服电话，在语言选择(中文)之后，果然没有听到惯例会有的“人工服务，请选X(国内银行信用卡人工坐席一般为选择数字按键9、0或*号、#号键)”。

中国网财经记者随后上网检索“民生银行信用卡人工客服电话”，发现有大量用户对民生信用卡客服电话取消人工坐席的投诉，以及如何从冗长的语音应答中，寻找人工坐席的“技术帖”。

在百度搜索中，百度知道的一条“民生信用卡客服电话怎么转接人工服务？”占据了排行榜首位，一位希望修改预留手机号码的用户称：“95568/400....。电话都拨通了，就是没听到有转接到人工服务，我想改一下手机号，有人知道有其他办法不？”

而一位希望销卡的客户则在某银行卡论坛发帖称：“神奇的民生客服电话要怎么转人工？今天要销户民生卡，发现客服电话所有的选项都没有转人工，什么输入身份证号之类的，来来回回折腾好几次，几乎每一层都进去了，还是找不到人工，真是神奇啊，谁知道要怎么找到客服大妈啊？”

在这些提问之下，则有一些经历了“各种试验”，在语音客服中找到人工坐席选项的“技术帖”：

用户A：我昨天也来回折腾了四五次，终于在增值服务(选4)的下一层里找到人工服务了。看来民生把人工服务当成一件很有档次的事情啊。佩服！

用户B：打电话进去输入身份证号码后，按4选“卡未收到”，就可以接通客服了。

用户C：按3选分期业务，按1选分期业务介绍，再按0选人工就可以转人工坐席。

用户D：按挂失(选1)就能接通，昨天我也是找不到人工，严重鄙视民生的这种行为，客服居然告诉我没有人工服务！

用户E：我也是打了好几次，挨个的按，按到4，才找到人工，真是要把我恨死了。

用户F：多谢楼上各位！！按4进增值服务再按0，终于找到人工了，不容易啊，原来

在其他行都是标准服务的人工客服，在民生增值了，很受教育啊

据披露，截至2010年12月，民生银行信用卡发卡量已突破900万张，活卡率、卡均交易额等各项经营指标均位于行业领先地位，民生银行的信用卡业务并已实现连续三年盈利。