

对于数以亿计的信用卡持卡客户而言，信用卡热线人工服务无疑是最为便捷的方式之一。但近日却有媒体曝出民生银行信用卡中心转接电话人工服务难。一时间在网络上该行信用卡客服电话转接人工服务难的问题成为外界议论的热点。

### 问题：转接人工坐席难

笔者的朋友殷女士反映自己曾致电民生银行信用卡热线，想咨询人工坐席如何办理该行信用卡。但当她拨打该行信用卡电话后，却一直无法找到人工服务选项，业务咨询受挫。昨日本刊也拨打该行信用卡客服电话4006695568，几经辗转进入办卡渠道查询，但客服却报出了众多办卡网点的地址和电话，无法直接接通人工服务。这意味着，消费者咨询该行信用卡业务，需多次致电，无法一次性获得相关信息。不仅是未持有该行信用卡的客户转接人工服务难，民生持卡人想转接人工服务也十分不便。昨日外界有媒体报道持卡人致电该行信用卡客服电话，转接人工服务难。而在百度知道上搜索，键入“民生信用卡如何转接人工客服”的问题，显示至少了近9万人对此有疑惑。

这和其他银行信用卡客服电话的服务内容形成了鲜明的对比。昨日下午笔者又拨打了招商银行信用卡客服电话、中信银行信用卡客服电话，虽然上述银行的电话银行也有提示客户输入卡号或其他，但是人工客服与查询等服务均为独立的服务选项。这意味着无论是否为持卡人均可以借助人工客服直接了解相关信息，无需二次致电。

### 回应：持卡人等待时间会更短

对于客户提出的民生银行信用卡转接人工服务难的问题，笔者联系到民生银行信用卡相关负责人张先生。张先生首先否认了该行取消人工服务选项，并表示该行设有600人的客服坐席。但是对于外界反映的非持卡人无法在接通电话后立即联系到人工坐席问题，其表示该行之所以这样设计是为了减少持卡人的等待时间，更好地为持卡人服务。同时他也表示，行里一直在对信用卡客服电话做改版工作，随后还会有新版本电话流程推出。不过就笔者提出是否能提供转接该行信用卡人工客服的电话流程时，张先生则表示，需要向领导申请批示才可以提供。

### 专家：应尊重客户体验有拒客之嫌

对民生银行信用卡转接人工坐席难的问题，不少市民都认为此举加大了持卡人与银行信用卡中心沟通的难度。而某位曾在中国银行和中信银行任职的银行卡业内资深人士在微博上认为，民生银行信用卡中心是为了对简单业务进行渠道分流引导，不

过民生银行信用卡中心还是应该考虑客户体验和用户习惯，并进行客户习惯的培养，目前民生信用卡的做法有蓄意拒客之嫌。而北大经济学院副教授吕随启认为，民生信用卡转接人工坐席难，是其服务缩水的表现，对于银行不是好事，客户体验度差就会“用脚投票”，最后银行很可能自食其果。