# 关于工商银行95588数据库内容涉嫌被非法销毁、一名工商银行员工涉嫌非法使用他人账号登陆95588数据库、伪造公文等多个涉嫌犯罪问题的举报信

举报人：徐博

身份证号码：341282198502180314

联系电话：13955188717

电子邮箱：[ouyangmeme@sina.com](mailto:ouyangmeme@sina.com)

来信地址：安徽合肥蜀山区蜀山湖路350号

相关的录音等证据、文件所在网盘链接：

<https://www.mediafire.com/folder/aq7okbdoic3x8>

**涉嫌犯罪问题**：

1.**工商银行规定95588数据库中内容不能销毁，数据库内容即使想删除也删除不了，但是工商银行员工无法查询到95588数据库中的多条内容，所以工商银行95588数据库涉嫌被非法入侵。**

2. **工商银行董铺支行员工黄伟涉嫌用创新大道支行员工黄冬生的账号登录95588数据库并写入涉嫌伪造的内容用以回复工商银行合肥市行**（或者是有人逼迫黄伟承认自己使用他人账号登陆了95588数据库并写入伪造内容）。

3.**伪造公文。对工商银行董铺支行、科技支行（原创新大道支行）等员工的处理结果，工商银行给出了多种相互矛盾的版本。对于员工的处理必须出具正式文件，工商银行安徽省行法律事务部也告知是行文，所以工商银行多个部门都涉嫌伪造公文。**

举报人认为：依据《刑法》第二百八十五条、二百八十六条，以上销毁95588数据库中的内容涉嫌破坏计算机信息系统罪；黄伟如果确实非法使用黄冬生账号登陆95588系统，则黄伟涉嫌非法入侵计算机信息系统罪；一个处理结果，有相互矛盾的不同版本，有单位、人员涉嫌伪造处理员工的公文。

详细内容：

2017.11.7徐博在安徽合肥董铺支行办理信用卡存款遭到拒绝。离开网点后拨打95588、4006695588等工商银行客服电话通过银行客服查询，发现以下情况：

1. 工商银行合肥市行李会玲（95588数据库中显示其工号为000000061009）在95588数据库写入多条伪造内容，举报人要求永久保存2017.11.7当天董铺支行的监控，以核实写入的内容是否为伪造，合肥市行禹德玉2018.4.16告知监控已经保存下来。（证据1、证据3、证据5）。
2. 2017.12.10徐博致电4006695588发现95588数据库中的多条伪造内容消失了，电话中当即要求调查工单内容消失的情况，第二天即2017.12.11再次致电4006695588发现消失的7条内容又出现了（证据2、证据3）。

工商银行规定，95588数据库内容不能删除，多名客服告知，数据库内容不能删除也无法删除。2017.12.18工商银行95588客服在通话的00分12秒、2分52秒、5分31秒告知，客服和客服中心后台人员无权删除，即使想删除也删除不了。（证据4）

如果创新大道支行出具的文件显示“我行人员没有销毁任何记录”是真的，没有销毁回复的工单内容，那么工商银行95588数据库可能被非法入侵（证据7）。

2017.12.10 上午10:59客服告知，即使内容作废，也只在要作废的内容下备注，且作废的内容也可以看到。**在通话第3分10秒时告知“我们这边的工单最后的记录停在2017年的11月9号了”，且告知“一共就查询到5条记录”，“未查询到有关’骂人’的内容”**（证据2）。

**要求查询有关“骂人”等内容消失的工单2017.12.11 10:47经过工商银行客服后台审核通过，说明后台也没有找到有关“骂人”的工单，能确认的工单消失的时间超过23小时**（证据2、证据3）。

徐博多次致电4006695588要求保存通话录音和95588数据库工单内容，被告知工单内容和通话录音保存时间至少五年，所以2017年11月写入的工单，正常情况下在2017年12月不可能查询不到。（证据6）

2017.12.10客服未查询到的7条合肥市行回复的工单都含有伪造的内容，这七条工单写入到95588的时间如下：

2017.11.10,10:19

2017.11.13,15:29

2017.11.15,15:56

2017.11.22,16:26

2017.11.27,08:49

2017.11.27,09:21

2017.11.28,15:27

工商银行仅仅一个全国客服中心就有几百台电脑，几百个客服人员同时接听电话，客服人员写入工单、查询工单等操作都需要访问95588数据库。

1. 工商银行创新大道支行给出的文件内容显示（证据7第2页第3行、第8行），是董铺支行黄伟在工商银行95588数据库中回复了“因身体原因被除名”、“在网点逮谁骂谁”的内容；

95588数据库中显示是黄冬生13053067177回复了“因身体原因被除名”、“在网点逮谁骂谁”的内容。如果确实是董铺支行黄伟在工商银行95588数据库中回复的，那么黄伟涉嫌使用创新大道支行黄冬生账号登录工商银行数据库并写入伪造内容回复合肥市行（证据3、证据7）。

在95588数据库中，合肥市行2017.11.15写入的内容为“**据创新大道支行的黄行长回复。。。到单位联系该同志，被告知被除名”**；

合肥市行2017.11.22写入内容为“**据创新大道回复，客户反映的情况有出入，当天客户在网点逮谁骂谁，到单位联系该同志被告知被除名**”；

合肥市行2017.11.10写入的内容为“**据创新大道支行的黄行长回复。。。黄冬生行长13053067177。**”

举报人认为不应该由黄伟回复合肥市行的理由如下：

（1）从第一个工单开始，除2017年11月27日8点49分的工单未显示黄冬生名字外，其余每个工单内容中都写有 “黄冬生”或者是 “创新大道支行”，且内容中写有黄冬生的电话号码13053067177，不是黄伟的电话。

（2）黄伟在董铺支行，黄冬生在创新大道支行，95588数据库中第一条内容就是由创新大道支行回复合肥市行，创新大道支行未处理好应当由上一级行处理，后续不可能由董铺支行的黄伟处理，即使黄伟处理，也不可能越过两级行（董铺支行的上级行依次是开发区支行，创新大道支行，合肥市行，安徽省行）直接回复合肥市行。

（3）如果董铺支行的黄伟在95588数据库回复，应该显示“董铺支行的黄行长”或者“董铺支行黄伟”，并显示黄伟手机号码（95588数据库中有工单发送到董铺支行、开发区支行，董铺支行、开发区支行都是可以在95588数据库显示的），不应该显示 “创新大道支行的黄行长”。

**伪造公文问题**（证据8）**：**

对于员工的处理，工商银行四个单位给出四种不同的处理结论：

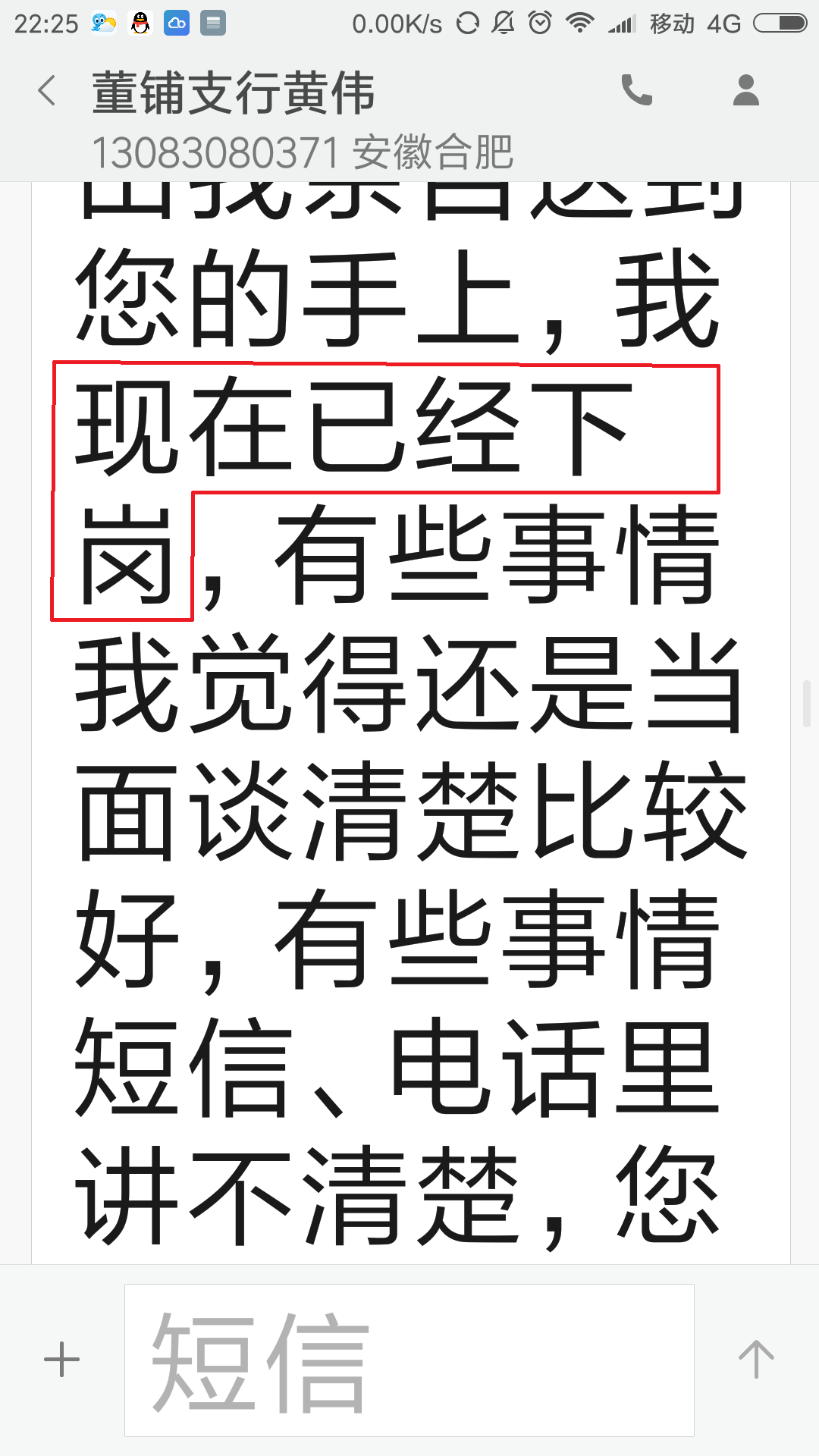
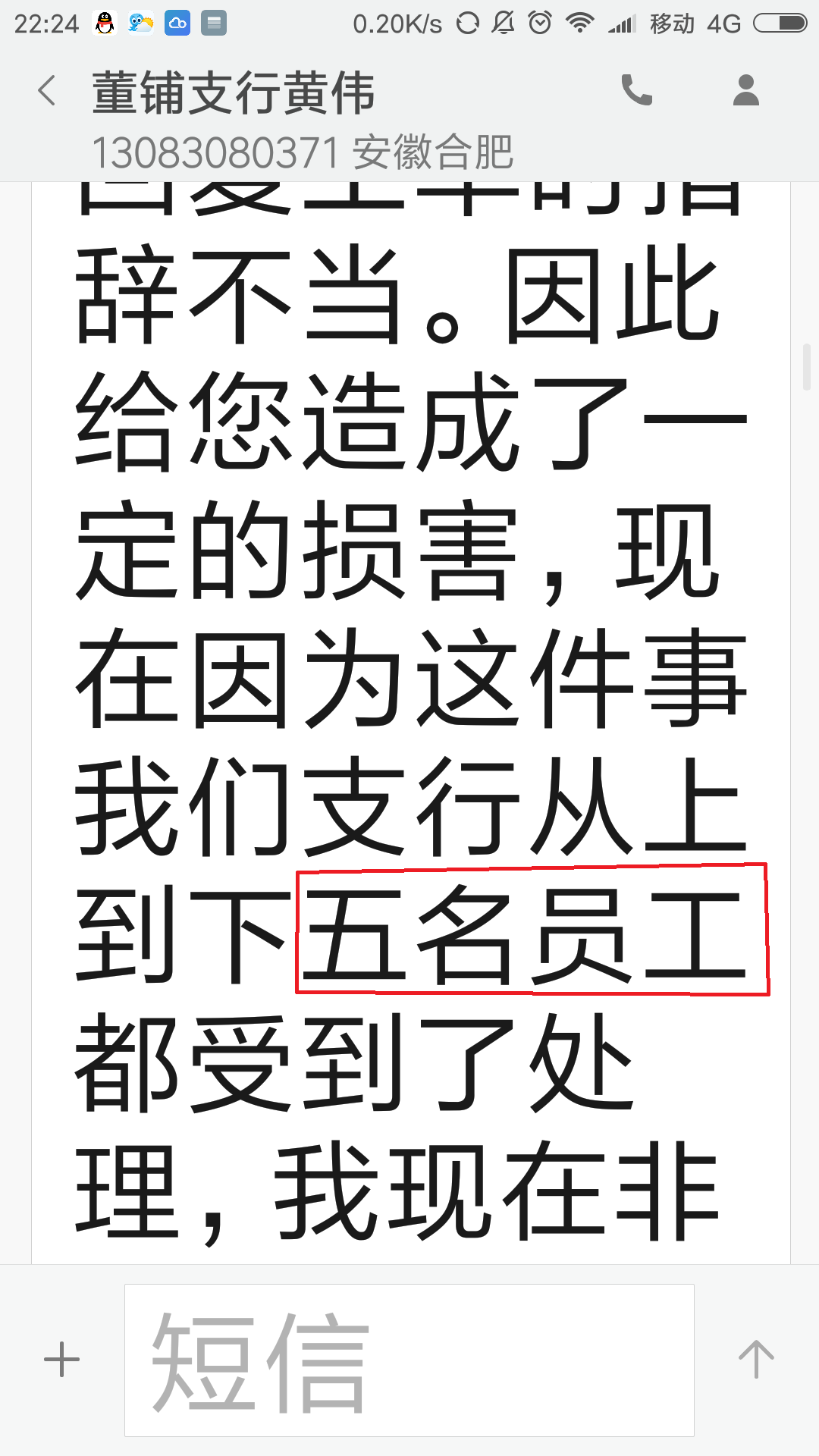
安徽省行：受到处罚的人是四人，都是罚款1000，通报批评，其余的没有了。

合肥市行：下岗。

董铺支行：黄伟本人下岗，处理的共5人。

工商银行总行信访办：王燕罚款1000,元，通报批评，待岗。

其余三人罚款1000元，通报批评。



证据：共8份，证据1-7录音文字内容见对应编号的附件。

证据1: 2017.11.26通话录音，在95588数据库中写入伪造内容的合肥市行李会玲，回复合肥市行的是创新大道支行黄冬生、吴正玥。

证据2：2017.12.10 通话录音，95588数据库中多条内容消失了。

证据3: 2017.12.11通话录音，消失的内容又出现了。

证据4: 2017.12.18通话录音，客服告知95588数据库的内容想删也删不了。

证据5: 2018.4.16徐博和禹德玉的通话录音，告知已经将监控保存下来。

证据6: 2018.9.4通话录音，客服告知95588数据库工单内容和录音至少保存五年。

证据7: 工商银行创新大道支行出具的信访事项处理意见书。

证据8：工商银行四个单位给出四种不同的处理结论（在正文中已经写出来，录音文件见网盘链接）。

相关的录音等证据、文件所在网盘链接：

<https://www.mediafire.com/folder/aq7okbdoic3x8>

录音的文本内容和信访事项处理意见书也可以参看附件1-7：

附件1.

00:00欢迎致电中国银行客户服务专线。。。03977号为您服务。

00:50客服：您好，请问有什么可以帮您？

00:54用户：你帮我查一下前几天投诉的一个事情有没有什么处理的结果。

00:58客服：您先提供一下身份证件号码或卡号，我帮您查看一下。

01:05用户：341282198502180314。

01:14客服：您的姓名。

01:15用户：徐博。

01:17客服：您的银行预留手机号码。

01:19用户：13955188717。

01:24客服：请问您需要查看卡片什么信息呢？

01:33用户：投诉的信息，看看银行怎么回复的，你给我念一下，一个字一个字挨着念，不要念错字。

01:42客服：您稍等。看到您最近一次反映的问题，这边还没有处理结果。

02:57用户：把有处理结果的最后一次处理结果的文字念一下，不要念错字，一个字一个字挨着念，包括提交结果的银行网点还有负责人姓名这些，所有的信息都念一遍。

03:14客服：好的，看到您最近一次是在**11月22号的时候，这个您反映的问题是最后一次给您回复，据创新大道回复，客户反映的情况有出入，当天客户在网点逮谁骂谁，尽管如此，支行人员还是上门致歉，到单位联系该同志，被告知被除名，是一个特殊的人，后其母经过支行解释劝导，其母亲表示会在自助机上把钱还上。**

03:46用户：这是谁写的？有没有写这个结果的人员的姓名和电话？

03:57客服：电话这边没有提供，**这边看到这个姓名是李会玲。**

04:06用户：李会玲，怎么写的？

04:08客服：**李是木子李，会是开会的会，玲是王加令牌的令。**

04:14用户：前面一个结果呢？

04:19客服：看到再上一次的是**15号的时候回复，支行回复，与客户详细沟通内容，据创新大道支行的黄行长回复，该客户反映的情况支行高度重视，并在经办人上门致歉，到单位联系该同志被告知被除名，是一个特殊的人，后其母拒收礼品，经过我们解释劝导，客户母亲表示会在自助机上把钱还上。**

05:02用户：叫什么名字？

05:04客服：**李会玲。**

05:06用户：还是叫李会玲啊？

05:08客服：对。

05:11用户：前面一个结果呢？

05:13客服：您稍等。**13号的时候的回复，“支行回复客户，与客户详细沟通内容，据创新大道支行的黄行长回复，该客户反映的情况，支行高度重视，并带经办人上门致歉，到单位避而不见，到客户家拒而不见，现请客户直接联系支行，使问题得到解决。就客户反映的事宜，已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇139。。。”**

05:56用户：**这个叫黄行长的有没有写姓名？**

05:59客服：**黄行长，黄冬生行长。**

06:06用户：**是哪个行的？**

06:08客服：**创新大道支行黄行长。**

06:21用户：创新大道支行。还有没有其他的他们的回复？

06:32客服：这个还在继续向前查看吗？

06:33用户：对。

06:34客服：**再前面一次是10号的。请告知客户，与客户详细沟通内容，据创新大道支行行长回复，该客户反映的情况，支行高度重视，并在经办人上门致歉，到单位避而不见，到客户家拒而不见，现请客户直接联系支行，使问题得到解决，就客户反映的事宜已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户**。

07:04用户：好的。

07:08客服：还有什么可以帮您?

07:09用户：你写，投诉。

07:16客服：您说一下。

07:18用户：投诉创新大道支行。在我明确提出不要到我家的情况下，仍多次到我家打扰。我多次明确表示调查事实真相，写出事件的调查报告，如果银行有错的情况下再进行道歉。创新大道支行不尊重客户意见。第2条投诉，相关处理此事件的负责人。

09:29客服：您是说投诉已经到您单位处理事件的相关负责人是吗？

09:32用户：对。侵害个人隐私，调查用户个人信息。请处理此事件的负责人拿出我已经被除名的证据，打个括号写上书面证据，并由除名用户的单位签字。

10:39客服，这边已经帮您登记上了。

10:52用户：鉴于负责处理此事件的创新大道支行员工，电话号码是13053067177，以及合肥市行负责处理此事件的员工，电话号码是0551-62612090，调查我投诉的合肥董铺支行事件，到目前为止仍旧没有调查清楚事实、写出调查报告。要求：禁止创新大道支行以及合肥市工商银行处理此事件的员工打个括号写上0551-62612090，介入调查此事件。由合肥市工商银行指定其他负责人处理。如果合肥市工商银行继续拖延，不按照工商银行相关规章制度来处理。请把此事件交于安徽省分行进行处理，并按照工商银行相关规章制度处理调查此事件人员的责任。写出事件的调查报告。并把当天的视频录音等监控资料，刻录光盘。一并交由相关部门进行鉴定，调查清楚用户是否在银行逮谁骂谁，如果没有，处理诬陷用户的责任人，并要求被骂的人员出来指证，在调查报告中写出被骂人员的姓名。由被骂人员签字确认。完毕。

17:10客服：这边已经帮您登记上了。

17:20用户：写上不要由创新大道来处理这件事情了。创新大道与创新大道支行的员工不要介入这件事情了。发到合肥市行来处理吧，我在上面已经给你写上了。

17:43客服：已经帮您登记上了。

17:42用户：你把它发出去吧。这个是你后台再发给那个相关的部门是吧？

17:49客服：对，是的。

17:51用户：你加紧处理一下吧。

17:53客服：好的，已经给您登记上了。还有什么可以帮您？

17:58用户：调查一下这个黄冬生的号码是不是13053067177，是不是他？

18:11客服：好的。

18:13用户：调查一下李会玲，所在银行以及职务。

18:18客服：帮您登记上了。

18:38用户：发到合肥市分行，你这是由后台自动发的还是用户要求怎么发就怎么发？

18:38客服：先提交到后台，然后由后台给您处理。

18:40用户：嗯，好的，你备注一下不要由创新大道介入了。创新大道已经多次拖延。

18:50客服：给您登记上了。

18:52用户：加急一下处理吧。相关部门能看到是什么时间？

19:02客服：这个需要多个处理环节的，我这边帮您尽快已经提交上去了，然后转到后台给您处理。

19:08用户：把我跟你讲的这个投诉和要求发到相关部门，相关部门能够看到大概需要几个工作日呢？

19:20客服：一般是三个工作日。然后您这个情况的话，再耐心等一下，已经给您登记上了。

19:27用户：就是到星期三。能看到是吧？

19:31客服：稍等，对，是的。

19:36用户：谢谢你。

19:41客服：感谢来电，再见。

附件2.

00:00中午好。欢迎致电中国工商银行贵宾客户服务专线。。。

11014号为您服务。

01:07用户：你好，听到了吗？

01:09客服：请讲，能听到。您说。

01:11用户：你帮我查一下我前段时间投诉的一个问题，最新的回复是什么样的？

01:16客服：好的，你说一下，身份证件号码，我帮您核实一下。

01:19用户：341282198502180314。

01:28客服：请问您的姓名？

01:30用户：徐博。

01:31客服：您的预留手机号码？

01:33用户：13955187717。

01:35客服：稍等帮您看一下。就是说您尾号为6593的，您之前呢是提交过投诉是吧，我帮看一下，**11月9号有一个最新的**。您是说我们的联系人员当时态度恶劣，然后要求继续向这个更高的部门反映是吧？

02:00用户：他们回复的最新的是什么时间？

02:04客服：应该是11月9号，11月9号。稍等，我看一下，应该是11月的吧，最新的一次是11月9号的这一个单子。

02:12用户：就是工商银行回复的最新的工单是什么时间呢？

02:18客服：我这边呢，就是**根据这个我们这边登记的情况来看啊，最近的一次应该是11个月9号给你呼出的**，联系0498管辖行开发区支行负责处理，然后是吴正玥总汇给您回复的是吧？

02:39用户：什么时间呢？

02:41客服：是下午的5点07分，黄冬生行长。

02:47用户：多少号？

02:48客服：是**2017年的11月9号下午5点07**。

02:54用户：11月9号。

02:56客服：对的。

02:59用户：11月9号，他们回复的工单最晚一个是什么时间呢？回复你们的工单。回复95588的工单。

03:10客服：对的，**我们这边的工单最后的记录停在2017年的11月9号了。**

03:14用户：11月9号。

03:16客服：对的。

03:17用户：其他的工单呢？有没有，你看看其他的所有的工单？你看看他们回复的所有的工单。

03:21客服：好，看一下，稍等。您这还有一个业务查询的回复是在11月的10号，是吧？**11月10号10点34分**也是这个黄行长手机给您回复的。

03:33用户：还有其他的没有？

03:36客服：稍等，在帮您核实。

03:38用户：不是回复我的，是回复你们的工单。

03:42客服：就是回复你的呢，就是一般在我们这边有一个登记的。给我们一个反馈，最后您的这个处理的应该就是11月9号了，然后呢，其它的业务查询，给您最后的一次回复应该是在11月10号10点34分。

03:59用户：**一共给你们回复了多少个工单？**

04:02客服：一共给我们，**我们这边一共有1,2,3,4,5，一共有5个。**

04:07用户：你把这五个工单的时间，还有那个回复的那个行的名称还有回复人的名字以及回复的内容都念一下，我听一下。

04:22客服：好。这边第一个是2017年的11月9号受理的，然后呢，11月9号下午5点07分给您回复的，是黄冬生行长给您回复的，号码是13053067177，然后还有一个吴正玥总汇。然后呢，**第二个**是这个业务内容。

04:35用户：内容念一下。

04:37客服：内容就是详见上一个客户意见就是我给您看一下这个呢，应该是您在通话中表示多次投诉。网点是高新区科技岛董铺支行存款，然后显示相关的存款账户信息不对，然后是工作网点工作人员强行要求您签字是吧？然后又不给您进行办理，要求您到ATM自助存款的，要求投诉是吧？

05:06用户：嗯。

05:07客服：对的，就是说相关的这个信息。几个工单都差不多是这样的。需要我这边再帮您登记核实一下吗？

05:13用户：不是啊，我是让你每个工单一个字一个字挨着给我念一遍，不是让你跟我核实。

05:20客服：好的，第二个是

05:23用户：第一个念，他们回复的工单，听不懂吗？回复的工单。从头到尾念一遍。

05:32客服：好的，这边的话呢？他们回复的他们是不会给我们工单进行回复的，他们就是在工单的下面进行备注，就是这样的情况。

05:42用户：备注的。

05:44客服：**2017年11月8号9点56分，经办人所属单位，安徽合肥，呼出时间，2017年11月8号，持卡人联系方式，支行回复客户，与客户详细沟通内容，就客户反映的事宜转发0498管辖区开发区支行负责处理回复客户信息，电话是0551-65312036，然后吴正玥总汇13955192688黄冬生行长13053067177。**

06:15用户：这个是哪里回复的？是不是创新大道支行回复的？

06:21客服：这边应该是0498管辖区支行进行回复的。

06:26用户：没有显示吧？

06:28客服：对。显示0498管辖区支行，需要帮您核实一下吗？

06:32用户：对，核实这个支行是哪一个？

06:34客服：好的，您稍等。我现在呢，需要给您转接到您当地的坐席组。

06:39用户：不需要。你在这备注一下继续念。

06:41客服：好的，我这边帮您核实一下。继续念其他的工单是吧？

06:48用户：对。一个一个挨着念。

06:50客服：好的，**第二个是业务查询工单。最后的回复呢，****2017年11月10号10点34分**，已转经办行处理。**分管行长黄行长手机13053067177**，应该是这个。

07:05用户：那个0498是不是就这个黄行长的？就是这个黄行长所属支行。

07:12客服：是的，这就是这个黄行长。

07:17用户：是不是这个黄行长所属的支行，还是他的下属的所属的支行？

07:21客服：就是说下属分管行长是黄行长，其实应该是他是这边的领导。

07:27用户：是这个领导所在的支行还是说这个领导所管辖的下属行？

07:38客服：这个情况我们不是很了解。

07:45用户：继续念。

07:46客服：好的，给您念第三个工单，稍等。

07:48用户：**前面两个都是黄冬生**，是吧？

07:53客服：对对对。**第三个也是黄冬生行长。**

07:59用户：念，**第三个**念。

08:01客服：时间是**2017年的11月9号10点27分，经办人是安徽合肥，呼出时间是2017年的11月9号，持卡人联系方式，支行回复客户，与客户详细沟通内容，就客户反映事宜已转发0498管辖行开发区支行负责人处理，电话回复，电话是0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067177。**

08:34用户：下面一个。

08:35客服：还有下一个是吧？好，帮您看一下。下一个客户回复时间，**2017年的11月8号9点59，经办人所属单位，合肥，安徽合肥，呼出时间，2017年的11月8号，持卡人联系方式，支行回复客户，与客户详细沟通内容，就客户反映事宜已转发0498管辖开发区支行负责处理回复客户，电话是0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长1305306717。**

09:14用户：还有？

09:14客服：好的，还有最后一个给您看一下。回复时间，**2017年的11月8号，9点56分**，**经办人所属单位，安徽合肥，呼出时间，2017年的11月18号，持卡人联系方式，支行回复客户，与客户联系详细沟通内容，就客户反映事宜已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户，电话0551-65312036，个月总会13955192688，黄冬生行长13053067177**。

09:52用户：还有呢？

09:54客服：没有了，先生。一共就几个单子。

09:57用户：**有没有他们删除的单子？**

09:59客服：**没有的，先生。**

10:01用户：**他们删除了就没有记录了是吧？**

10:04客服：**应该是有删除有作废的话，我们这边都可以看到的。这边显示呢，就这几个单子，然后4个客户意见，一个业务查询。**

10:13用户：你查一下有没有一个工单？上面显示的是"客户在银行逮着谁骂谁"？

10:21客服：合肥的银行改的什么呢？

10:24用户：**他们回复的工单里面有一个内容叫“客户在银行逮着谁骂谁”？有没有这种工单？**

10:31客服：您稍等，帮您看一下。第一个里面没有的。

10:45客服：这边有一个是说呢，您来电回避问题，再次要求投诉，事发网点涉嫌盗窃用户钱款的。也没有说您这个逮到谁骂谁？这个没有的。

11:03用户：是银行回复的，不是我说的。就是银行回复给你们的。

11:07客服：就是银行给我们回复的，就是这。这边没有，稍等，还有最后两个我给你看一下。

11:17用户：**大概是20号的时候，11月20号到23号。**

11:20客服：11月20号到23号，稍等。

11:26用户：如果查不到你就从头到尾开始找，看看有没有他们这样回复的？

11:29客服：先生，**这边呢，给您查了一下，没有回复说是“逮着谁骂谁”，就是说关于骂人的，这边的话，都是没有的。**

11:41用户：**没有是吧！**

11:43客服：**对的，没有的，您放心。**

11:45用户：**不是我放心，你们这样讲的话，我就不放心了。**

11:49客服：哦，对了，**就是没有的，我这边给您核实了一下。**

11:52客服：**确实没有。**

11:54用户：没有是吧？

11:55客服：对的。

11:56用户：没有的话，你查一下是谁删除的这个东西。你发到合肥市的工商银行查一下。

12:06客服：那我现在帮您转接过去查一下这个网点是吧？0498的?

12:13用户：不是查0498的。你查一下啊，你再发一个工单，你再写一下吧！

12:22客服：查一下，我给你写一下是吧？嗯，好嘞。

12:24用户：你写下来，让他们发到合肥市支行。

12:28客服：就是说让他们去核实一下合肥市支行是吧？您说一下，我给您写一下。

12:35用户：请核实：创新大道支行回复的工单中显示“用户在银行逮谁骂谁”？

12:54客服：是哪一个网点呢？

12:58用户：创新大道支行。

13:06用户：对，在工单中回复“用户逮谁骂谁”，现在查不到此工单。

13:22客服：对对，现在查询不到此工单。

13:24用户：请核实原因。发到合肥市工商银行。另外一个写下来，把11月7号的视频监控发到用户邮箱，ouyangmeme@sina.com。

14:43客服：都给您备注上了，三个工作日内会有工作人员联系您可以吧？

15:20用户：如果解决不了，用户将申请由银监会和中国人民银行申请介入调查，前面那个问题，就是客户工商银行回复工单，上面显示”用户逮谁骂谁“的，这个工单！你备注自查，无需上报。自查无需上报。

17:30客服：我们都是向安徽当地的市卡部进行提交的，省分行要市分行向上递交。

17:42用户：你们就是不能够直接往省分行递交是吧？

17:45客服：因为我们工单递交第一接收单位是您市卡部。

18:17客服：好的，那祝您生活愉快，再见！

附件3.

00:00下午好。欢迎致电中国工商银行贵宾客户服务专线。。。0335号为您服务。

03:38客服：您好，请讲。

03:40用户：您好。帮我查一下前段时间我投诉的问题，工商银行是怎么回复的这个工单？

03:46客服：好的，您提供一下身份证号，我这边给您查一下。

03:50用户：341282198502180314。

04:09客服：您的姓名是?

04:10用户：徐博。

04:12客服：手机号码是？

04:13用户：工商银行预留的手机号码是13955188717。

04:17客服：好的，我给您查一下，您稍等。

04:27用户：查一下回复的工单一共回复了多少条，都是什么时间回复的？

04:32客服：好的，稍等。

04:34用户：时间是从前往后一条一条挨着念不要念错一个字。不要说一个字。

04:57客服：那您现在的话是想查询您是从什么时间来投诉，就是从您11月7号开始是吗？

05:03用户：对。查一下一共有几条回复的工单，就是工商银行回复的。

05:07客服：好的。给您看一下，**11月7号的那个投诉是在11月8号给您回复的**。这边显示是。

05:28用户：念。

05:29客服：**持卡人人联系方式，支行回复客户，与客户详细沟通内容，就客户反映的事宜，已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067177**。

05:54用户：这个是不是后面两个人的名字和电话号码？是不是就是回复这个工单的人的名字？

06:01客服：嗯，具体的话应该不是回复这个工单的名字，显示的是应该是您当地负责人的电话号码。

06:07用户：这个工单是谁回复的呢？是哪个支行回复的？有没有显示出来。

06:13客服：哪个支行支行没有显示，现在只显示已转发。0498管辖行开发区支行，并回复。

06:23用户：这个工单是谁回复的，查不到是吧？

06:25客服：嗯，是的，您这个是之前收到过，我行给您打过的电话吗？

06:31用户：打过，很多次打过，打过很多次的。往后面念。

06:38客服：稍等。第2条的话给您看一下是在，也是11月7号，回复的话跟上一条是一样的。

06:46用户：念。

06:47客服：您稍等。

06:52用户：时间，还有回复支行的名字，一个字一个字的念，不要念错字哦，别人念少字。

06:58客服：那我现在给您看一下，前三条的话是跟一条我给您念的是一样的，已经给你念过的，内容都是一样的。

07:07用户：念过重新念一遍，一样也要念，第2条念，时间也要念。

07:15客服：具体的内容是已经念过了，我给您念一下剩下的不同的内容。

07:17用户：相同的也要念，时间肯定不一样吧。第1条第2条回复的时间应该是不一样的吧？几点几分几秒？

07:36客服：嗯，给你看一下，**第2条**回复的时间是**2017年11月8日，11月8日，9点59分。**

07:45用户：第1条时间是多少？

07:48客服：稍等，一条回复的时间是在9点56分。

07:58用户：第2条继续念。一个字也不要念错哦，不要少字不要多字。

08:04客服：给您看一下，您稍等。**支行回复客户，与客户详细沟通内容，就客户反映的事宜已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067177。**

08:39用户：没有显示哪个支行是吧？

08:44客服：对，有没有显示哪个支行。

08:44用户：文字以及数字全部念完了吗？

08:47客服：嗯，是的，已经全部给您念完了，您稍等给您看一下下面的。

08:50用户：这是第2条是吧？

08:52客服：是的，稍等。

08:54用户：第3条。

09:02客服：**第3条时间是在2017年11月09日，时间是10点27分。支行回复客户，与客户详细沟通内容，就客户反映事宜已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067177。**

09:31用户：念完了吗？

09:33客服：已经给念完了，现在是往后的一条的话是。

09:37用户：**第4条**是吧？

09:39客服：稍等，再往后一条时间是**2017年11月9日17点07分。与客户详细沟通内容，就客户反映的事已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067177。**

10:10用户：念完了吗？

10:11客服：对，是的。

10:12用户：这是第4条是吧？

10:13客服：对，是的。

10:15用户：念下一条。看有没有？

10:17客服：**第5条**时间是**2017年11月10日10点19分。与客户详细沟通内容，据创新大道支行的黄行长回复，该客户反映的情况支行高度重视，并带经办人上门致歉，到单位避而不见，到客户家拒而不见，现请客户直接联系支行，使问题得到解决。就客户反映的事宜已转发0498管辖行开发区支行回复并处理，并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067177。**

10:55用户：完了吗？

10:58客服：对，结束了已经。

10:59用户：下面一条。

11:00客服：稍等。现在给您看下面一条。**该客户反映的情况支行高度重视，**

11:07用户：第6条是吗？

11:09客服：是的。

11:10用户：**第6条**，时间，从头开始念。

11:13客服：时间是**2017年11月13日15点29分**。

11:19用户：念。

11:22客服：**并带人上门致歉，到单位避而不见，到客户家拒而不见，现请客户直接联系支行，使问题得到解决。就客户反映的事宜已转发0493（注：此处客服念错了，是0498，从未出现过0493）管辖行开发区支行回复并处理，并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067177。**

11:47用户：这是第几条？

11:50客服：给您查一下，稍等。这是第6条。

11:56用户：重新念一遍。不要念错字哦。

12:01客服：目前没有给您念错字，已经给您重复念了一遍了，先生这个内容都是一样的。

12:05用户：第6条，再念一遍，不要念错字，慢慢念，不要念错字。你刚才不说是第6条，再念一遍。

12:13客服：对，先生。

12:15用户：再重新念一遍。

12:20客服：**该客户反映的情况经行高度重视，并带经办人上门致歉，到单位避而不见，到客户家拒而不见，现请客户直接联系支行使问题到解决，就客户反映的事宜已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067717（注：客服念错了）。**

12:45用户：是0498还是0493？你看清楚，你上次念的是0493这次念的是0498，查一下。

12:57客服：这边显示是0498。

13:05用户：不是0493，是吧？

13:06客服：对，0498。

13:08用户：还有一个电话号码，黄冬生行长的电话号码是7717还是7177？

13:14客服：给您看一下，稍等。

13:16用户：不要念错字。

13:18客服：是7177。

13:19用户：不是7717，是吧？

13:21客服：对，是7177。

23:14用户：你念慢一点，不要念错字哦。下面该是**第7条**是吧？

13:30客服：对，是的。

13:31用户：念。从时间开始念。

13:33客服：时间是**2017年11月15日15点56分。与客户详细沟通内容，据创新大道支行的黄行长回复，该客户反映的情况高度支行高度重视，并带经办人上门致歉，到单位联系该同志，被告知被除名。是一个特殊的人。后其母拒收礼品。经过我们解释劝导，客户母亲表示会在自助机上把钱还上。**

13:57用户：完了吗？

14:00客服：结束了，现在是第7条。

14:04用户：时间和日期念一下。

14:07客服：嗯，好的，稍等。日期是2017年11月15日15点56。

14:18用户：下面**第8条**，念。

14:20客服：好的，稍等。第8条是**2017年11月22日16点26分。与客户详细沟通内容，据创新大道回复，客户反映的情况有出入，当天客户在网点逮谁骂谁，尽管如此，支行人员还是上门致歉，到单位联系该同志被告知被除名。是一个特殊的人，后其母经过支行解释劝导，其母母亲（注：没有多写字，是其母母亲）表示会在自助机上把钱还上。**

15:00用户：完了吗？

15:02客服：结束了。

15:03用户：下面一条。

15:05客服：给您看一下，稍等。

15:06用户：下面一条是第几条？第9条？

15:11客服：稍等，**第9条**，**2017年11月27日，8点49分。与客户详细沟通内容，客户徐博11月7号到董铺支行办理信用卡存款，当柜员王燕把打印好的凭条递给客户签字，客户看后，讲凭条存款信息不对，拒绝签字。原因是信用卡存款凭条上一条是，是否本人存款，客户讲未带身份证。柜员解释，信用卡，我们有要求，要求本人使用。客户讲，我对你这次解释很满意，此时大堂经理也解释，并告知客户可以带客户在自助存款机上存款。**

15:55用户：下一条，第10条，是吧？

15:58客服：是**第10条**。**2011年11月27日9点21分，与客户详细沟通内容，就客户反映的事宜已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067177。**

16:26用户：下一条呢。

16:29客服：下一条是**2017年11月28号15点27分。与客户详细沟通内容，就客户反映事宜已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户，电话0551-65312036，吴正玥总汇13955192688，黄冬生行长13053067177。**

16:57用户：往下继续。

17:00客服：下一条是2017年12月11日

17:03用户：这是第12条是吧？

17:05客服：对，**12月11日10点47分。备注内容，客户反映问题，烦请卡部协助核实，并尽快回复客户，谢谢**（注：此句是4006695588全国客服中心写入的内容，2017.12.10生成了投诉工单要求调查删除“逮谁骂谁”等工单内容消失的问题，客服中心审核通过后发送到合肥市行，至客服查询时，合肥市行未回复）。

17:16用户：再念一遍。

17:17客服：您的投诉的话就是现在目前已经到这里了。

17:21用户：昨天投诉的呢？

17:23客服：给您看一下。

17:28用户：今天是几点回复的？投诉的内容念慢一点。

17:30客服：嗯，好的，您稍等，我给您看一下。给您看一下您昨天投诉的内容目前是没有处理结果。

17:58用户：那你今天讲的是？今天12月11号的内容呢。

18:02客服：12月11号现在就显示一个柜员转交了相关的意见，当地的分行目前没有出来结果。

18:07用户：转交的意见是什么时间显示的？

18:09客服：显示的是现在您当地的，已给您转接到您当地的柜员，显示的是，**"客户反映的问题，烦请卡部协助核实并尽快回复客户，谢谢。"**。目前还没有过来回复。

18:21用户：就这个“烦请卡部回复”这个是几点写的？

18:26客服：**是在12月11日10点47分**。

18:31用户：这是哪里回复的？

18:32客服：具体没有显示。

18:37用户：全部就是这么多是吧？

18:39客服：对，是的。还有其他可以帮到您的吗？

18:42用户：一共多少条？12条是吧？

18:47客服：对，一共有12条。

18:51用户：你保证没有念错字是吧？

18:55客服：对，是的。

18:56用户：没有隐瞒，没有隐瞒任何问题是吧？

19:02客服：也没有，所有内容已经给您念完了。

19:09好的，谢谢你。

19:10客服：不客气的，稍后请您评价，再见。

附件4.

00:00客服：您好，请问是徐博先生吗？

00:05用户：对的。

00:06客服：这里是工商银行，我是主管25127，您现在方便接听电话吗？

00:11用户：你讲。

00:12客服：**主要是针对您在近期给我们一位男坐席打过电话，反映说，12月10号用这个手机号码致电95588，当时坐席告知您，有一个，就是我们的处理工单，上面有5条回复记录。但是12月11号你在这边的时候，这个坐席告诉您有11条，然后您是要核实一下对吗？到底哪是多少条？因为这个，我们也是给您想反映，但是后台给我们退回来就说，这个坐席也好，还是后台人员，不管是谁，我们都没有能力和权力去给您删除这个记录的。**

00:57用户：那为什么当天的时候我查的是5条，然后我要求你们核实是不是有人删除了，然后第2天一早我又打了个电话，突然多出来那么多条。多出来的那些条，从第6条往后面，都不是我打电话以后才出现，是出现的5条之前的就已经出现了，为什么会出现这种情况呢？

01:27客服：您看这样好吗？针对这种情况我转交我的上级部门，因为我也是个前台坐席，但是这个情况我们后续有上级领导会再给您电话回复的，好吗？

01:41用户：你们查清楚，对不对？我是当天打电话，你们跟我讲是5条，然后我要求你们核实是什么情况。你们原来跟我讲过，是5条，后面还有从第6条、第7条、第8条后面都有。然后突然我给你打电话就出现5条，然后当天出现5条以后我就跟你们讲你查什么情况，然后第2天又打电话，然后后面的全部都出现了，而且出现了这么多条是在我打电话之前就已经有过了。为什么我反映过情况以后你们就出现了呢？

02:21客服：我明白您的意思。我也是个前台坐席。我让后台领导再回复您。

02:31用户：你们的后台领导是就是你们那个全国的后台领导还是说我这个当地的后台？

02:37客服：我们只能是逐级上交，后台会视情况而定。您的问题谁能给您解决就会谁给您回复的。不管是谁给您回复都代表我们工商银行，所以您保持手机畅通好吗？

02:52用户：你们工商银行，**原来我问过你们的客服，你们客服跟我说是不管是谁都没有这个权利去私自或者说是去随意的去删除这个工单而且不留痕迹。他跟我而且还跟我说过，即使是删除他也是显示在下面，就是显示的备注上面去，以前的东西是删不掉的。**

03:13客服：对对。

03:15用户：只能往下面一条一条往下面写。**以前的东西是删也删不掉，**但是为什么会出现没有这些工单的情况，而且是大量的工单都没有了，而且不是一条。你查查是什么问题？

03:29客服：好的。那我们后续会再联系您。

03:33用户：你是哪里的客服？是石家庄的还是成都的？

03:38客服：我们是石家庄。

03:40用户：你现在是前台接电话的，是吧？

03:47客服：对，是的。

03:49用户：那你们后台的人没有查吗？

03:50客服：**因为我们是想核实一下录音，所以走的是核实录音的要求，后台给我们前台又退回来了，说不可能存在删除记录的情况，所以我先给您说一下。**

04:03用户：那你没有听那个录音吗？两个录音，我当天就给你们反映了嘛，然后你们肯定是听到那个录音。而且我还问了一下后面有没有，我记得说是没有是吧。他讲了一句没有了。对不对？你听了吗？

04:22客服：这个情况确实我们给您带来不便，我们后续会再联系您。

04:27用户：不是给我带来不便。是什么样就是什么样，你要查清楚。是你们，是你们的工作人员或者是你们的后台人员做的，还是说是其他人回复工单的人做的。你们要查清楚。

04:39客服：好的好的。

04:40用户：然后你们跟后台的人在讲吧？具体你往你们的上级部门汇报吧。

04:47客服：好的。那不多打扰了。

04:49用户：我还想问一下，**比如说有人在你们不知道的情况下，为了掩盖自己的错误，因为我是那个是投诉的嘛，为了掩盖自己的错误去擅自的去删除工单，这算不算是篡改系统数据啊？**

05:09客服：**这肯定算啊，但是我们不能这样做。**

05:14用户：我知道。不能是不能，没有权力就没有权利。法律也是规定每个人都不能无缘无故的剥夺他人的生命，但是不是也有人这么做的嘛，对不对？

05:31客服：徐先生，**我的意思是，他想删他也删不了。**

05:32用户：那为什么现在是没有呢？

05:37客服：所以说这个我们核实好了再联系您。好吗？

05:42用户：你们后台核实吧，现在先暂时不要联系那个我这个信用卡当地的回复的工作人员吧。看看你们的后台。是不是有后台的人？把这个东西搞丢了，是你们后台人做的，先自查吧。你们后台如果是查了没有问题的话，在往回复工单这边查吧，你先自查吧，看看你们有没有问题。我感觉应该不会是你们做的，因为你们跟这个没有明显的利益冲突，我投诉的也不是你。你们先自查一下看看。你去上报吧，看看是什么问题导致的这个情况。

06:27客服：好好。

06:29用户：大概什么时间给我回复？

06:31客服：三个工作日回复您好吗？

06:33用户：不用急不用急。你这个已经超过三个工作日了吧，我那天投诉，我是几号投诉的？我向你们核实录音啊。有好几天了吗？四五天了吧？

06:42客服：对，**因为我们来回往后台第二次甚至第三次反映，后台还是给我们退回来了，所以耽误了一些时间。**

06:52用户：你们两个录音都听了吗？

06:55客服：因为我是前台，听录音需要求助于后台来核实录音。

07:01用户：你们的录音保存多长时间？你们有记录吗？

07:05客服：您放心，一年两年内录音是有的。

07:12用户：就说两年之内录音，你保证两年之内录音都是有的是吧？

07:15客服：因为你要核实的是12月初的录音，这个肯定保证是有的。

07:20用户：你们不要，我现在给你们讲一下，就是我给你们打电话所有的录音，你们都要保存下来吧。从11月7号开始给你们打电话了。录音全部都保存下来，不要删除了哦。

07:31客服：是的。都有。

07:33用户：最近，一直到明年的话，你最好是把我给你们这个通话录音全部保存下来。因为有什么问题的话，我也好联系你们，你们也好进行核实。

07:46客服：好的。

07:47用户：免得如果是把录音删掉的话。不是你们做的事情，然后有人怀疑到你们，或者是我。为了掩盖自己的错误就删除录音对吧？也是证明你们的清白。

08:01客服：这个您放心。

08:06用户：不要着急，你现在就慢慢查吧。你现在往上级领导汇报，不是说你往上级汇报嘛。就让上级查吧，看看什么问题。

08:16客服：好的。

08:12用户：那谢谢您。

08:20客服：好。

证据5.

00:00禹德玉：喂，你好。

00:04用户：禹德玉是吧。我是徐博。

00:06禹德玉：你好。徐博你好。

00:08用户：2017年11月7号的这个监控我原来跟你们讲过了，跟范华国，还有黄冬生讲过了，还跟95588也讲了，11月的时候我就跟他讲过了，11月7号的监控要保存下来。

00:21禹德玉：我们保存过了。

00:23用户：不要因为时间过长把这个监控删除掉。

00:26禹德玉：不会的。

00:27用户：因为相关部门处理的话有一段时间，现在还没有发给你们，这个时间处理可能还要有很长的一段时间，到时候相关部门会核查情况的，我现在给你再给你们讲一下啊，永久保存监控。

00:41禹德玉：**监控我们拷贝下来了。**相关部门会核实的。

00:48用户：就这样吧。

00:49禹德玉：好。

证据6.

00:00下午好，欢迎致电中国工商银行贵宾客户服务专线。。。

10278号为您服务。

01:09客服：您好，请讲。

01:12用户：您好。你帮我查一下前几天反映的问题现在处理的怎么样了？

01:16客服：您说一下身份证号。

01:19用户：341282198502180314。

01:30客服：请问您的姓名？

01:33用户：徐博。

01:34客服：您的手机号？

01:36用户：预留手机号是13955188717。

01:40客服：好，稍等。

02:43用户：你查最后的，时间最近的。

02:46客服：您显示的是查询登记工单的工作人员姓名和工号这个事情。

02:53用户：不是。有一个工单是要你们把我给你们打电话的那个通话录音，以及你们这个工单的内容保存下来，以备银行的监管部门，以及公安机关或者是司法部门去处理问题的。

03:20客服：7月27号的时候您有这个事情的反映，先生是这个吗？

03:42用户：我就是要求把我给你们这个工商银行的客服打电话的这个通话录音，以及你们这个工单的全部的这些内容保存下来，不要销毁。以备相关部门依法处理问题。

04:08客服：您之前7月份有这样的登记，而且处理进度是转交科技支行核实。但是后面就没有再。。。他应该是，我们登记之后他那边有没有给您回电话？

04:20用户：我前几天给你们讲过了，这个通话录音是在你们这边，工单内容也是在你们这边。

04:34客服：**我们的通话录音这个您放心，先生。这个是有的，不会销毁的。**

04:38用户：还有这些内容也是在你们这里。不在任何网点，是在你们这边。你发给网点是没有用的，网点想保存也保存不了。

04:43客服：**这个通话录音和工单录音不用您来强调。一般几年之内都不会消失的。**

05:00用户：**因为这个事情具体是经过多少年起诉，我不清楚。这是司法部门的问题，所以我已经尽到了告知义务，你这边有录音，我这边也有录音。我已经尽到了告知义务，我已经多次跟你们讲了，保存通话录音，以及你们这些数据库里面的这些内容，都不要销毁。你刚才也讲了，你们其他人员也讲了，这是会保存几年的，具体保存几年我不清楚，所以说我要求你们在销毁之前把这些内容保存下来拷贝出来，已备相关部门进行处理。**

05:40客服：**您这个有过多次登记，这就不用重复的给您写了。这个没有问题的，我们这个系统中会并保存，保存这几年是没有问题的。**

05:51用户：所以我现在就跟你们讲，具体你们保存多少年我不清楚，我也已经多次尽到了告知的义务，让你们保存，但你们发给相关部门来处理，就刚才你讲的发给创新大道支行来处理，因为这个录通话录音不是在创新大道支行。这个内容也不是创新大道支行保存，这个内容是你们保存。你把这个工单发给创新大道支行是没有用的，即使你发给安徽省的相关部门也是没有用的。

06:28客服：您当时是在7月27号说包括这个前往网点办理业务室的那个监控。

06:34用户：监控已经保存下来了，她跟我讲了已经保存下来了，而且我当天，2017年11月份的时候，出问题的当天我就给你们打电话让你们保存监控。现在我也要你们这个后台部门，把我和你们的通话录音保存下来，还有这个，数据库里面的这些全部的这些内容都保存下来。

06:57客服：这个是没有问题的，不用您强调。我们中心这边是肯定是保存着的。

07:02用户：我不管你们保存多少年，至少是你们在销毁这些内容之前把它拷贝出来保存好，以备相关部门进行依法处理。再写一遍，好吧？再写一遍。

07:19客服：好，可以，稍等。

07:28用户：我给你们三个号码，4006695588所有的录音保存下来。还有你们这边牵涉到我的投诉以及查询的所有的工单，以及工单回复的内容，保存下来。

07:42客服：可以，那我再给你写一遍您的要求。这个没有问题。

07:45用户：在销毁之前，把它拷贝出来，保存好。以备相关部门依法处理问题，调查取证。今天多少号啊？

08:02客服：今天是9月4号。

08:04用户：2018年9月4号是吧。

08:07客服：对。

08:08用户：你工号多少啊？

08:09客服：10278

08:10用户：10278，好的。写好以后直接发给你们后台处理啊，要不要再发给我这个银行卡当地的卡部或者是创新大道支行了，因为这个不是他们，这个数据不在他们那边，是在你们里面。由你们后台处理，你们后台到现在还没有跟我回复，根据你们的规定你们后台是要给我回复的，到现在还没有给我回复，让你们后台处理一下，给我一个回复。

08:40客服：请您保持来电号码畅通，我给您登记您来电号码。

08:45用户：还有一个问题你查一下这个处理的工单的处理结果。我要求2017年11月份的时候你们在上面写的我在银行网点逮谁骂谁，我是被单位除名的，还有一些其他的，包括这些内容（在内的）伪造的内容，写入了你们数据库里面去，工单里面你们看的到。我要求你们，多次也给你们讲了，要么出示相关的证据来证明，你们写的这些内容，要么就是把真实的情况写出来，并且备注这些伪造的内容是伪造的，但是你们之前没有处理。我前几天也给你们打电话反映这个问题了，你查下这个处理的结果处理的怎么样了？

09:40客服：您的工单确实比较多，大概几月份什么时间打的我这边也好查一点。

09:47用户：应该是8月底或者9月初，你查最新的。

09:51客服：稍等。它这个排列的工单内容不一样不是完全按照时间的。

10:02用户：你查最新的。你查8月30号或者是，应该是8月30号。

10:21用户：查到没有这个工单？

10:24客服：我这边显示您当时要求核实我行有没有按照您的要求为您办理业务，然后保留工单和录音记录，然后要求，要求直接在我行进行处理，然后，我们这边显示的是，给您登记之后，后台给您转到您当地去给您回复结果。

11:14用户：你说的是什么呀？是保存录音还是什么问题啊？

11:21客服：您8月30号反映的是这个保存录音的问题。

11:25用户：我不是跟你讲了吗？我当天我也跟你们讲了啊，录音是在这边，不是在当地卡部，当地卡部没有录音啊，你让他们保存，他们没有录音他怎么保存呢？你发到你们后台，刚才那个工单备注一下，发到你们后台处理。这个工单的内容以及这个通话录音是在你们那边不在当地卡部呀。

11:49客服：我们这边没有，您如果只是对于录音和工单问题的话，我这边没有必要登记，这个不用您说这肯定是保存的，所以您每次登记的话，到最后最终都流转到您当地去了，没有必要在再次赘述这个事情。

12:08用户：你保存几年我不清楚啊。如果说你保存的时间小于追诉期的话，法院的追诉期的话，那你们保存也没有用啊，如果是法院。。。

12:24客服：**我们的系统，升级之前的时候是保存5年，升级之后目前没有说保存多长时间，但是肯定是超过5年的。**

12:31用户：但追诉期我不知道是多长时间，你们的相关的工作人员涉嫌犯罪问题我不知道追诉期是多长时间，所以你们这个录音以及内容要大于司法机关的追诉期啊。

12:46客服：我这能确定的是至少五年之内这些录音这些录音这边。。。

14:57用户：所以我要求你们保存的时间要大于司法部门的追诉期。你写上吧。

13:07客服：还有其他要补充的吗？

13:09用户：你查一下另外一个工单，不是跟你讲了嘛。

13:13客服：8月30号没有查到您说的那样的工单。

13:16用户：前面，伪造内容。

13:19客服：稍等。

13:20用户：要么出示相关的证据，证明写的内容是真实的，要么就是写入真实的内容，并备注这些内容是伪造的。你查这个工单。

14:40客服：我这边显示在3月份的时候您有登记这样的内容。您说，要求银行登记伪造内容是工商银行安徽省分行营业部李会玲，创新大道支行黄冬生等写入银行数据库，将依法将触犯法律的相关人员移交司法机关，3月份的时候有这么一个登记。

15:07用户：8月份，8月份有一个，我前几天刚给你打电话了，有一个。

15:14用户：8月份有一个，你就查，写入到伪造内容是“用户在网点逮谁骂谁”，用户“是被单位除名的”等伪造的内容，就这一个。就这样要求出示相关的证据证明或者是写入真实的内容，并备注这些伪造的内容系伪造，8月底的时候有一个。我前几天刚给你们打的电话，到现在没有给我回复。

16:10客服：抱歉先生，没有。

16:13用户：你查了吗？8月15号后面查了吗？

16:16客服：8月份的都看过了，没有。

16:18用户：8月份一共几个单子？

16:20客服：稍等。8月30号，一开始跟您说的，是说的是这个保留录音和工单的，然后在8月的，还有一个，8月30号这一个。8月30号是我们内部的，然后没有了，您整个8月份就这一个。 8月14号的。

17:16用户：8月30号我肯定给你们打电话了。

17:20客服：8月14号我这边显示您通话中断线，断线的话我们这边没法登记完。

17:31用户：8月30号没有吗？

17:35客服：8月30号就我刚才给您说的这一个。8月14号的时候你可能因为通话断线了，所以他没有来得及登记就没法登记 了。

17:44用户：那你重新登记一个吧。

17:44客服：可以，您把内容再详细说一下。

17:49用户：刚才那个登记完了是吧？要求你保存录音和数据库里面工单内容。

17:54客服：我跟您再说一次，没有必要登记。登记完之后还是转到您当地，您说转当地没用，这没必要登记。这个录音肯定是要保存的。您登记或不登记，这个录音能保存多久或不能保存多久他也不是我们说的算的。

18:10用户：这样跟你讲吧，刚才我跟你通话是有录音的，好吧。

18:15客服：没有问题。

18:17用户：我已经尽到了告知义务，我多次给你们打电话，要求你们保存录音，保存你们数据库中的这些内容。

18:27客服：这个不用再提。

18:29用户：如果到时候法院依法调查取证的话，如果你们不能够提供相关的证据呢，你们就是涉嫌帮助毁灭证据。

18:41客服：这个和相应的司法部门去沟通，这个不是我所能左右的了的，我这不是我所能得出来结论的。

18:50用户：我已经尽到了告知的义务要求你们保存，你们是不是能够保存，是不是愿意保存，这个我不能够控制。到时候司法机关会对你们进行处理的，如果你们不能提供相应的证据。记下一个。

19:07客服：您说。

19:09用户：用户多次要求调查创新大道支行黄冬生、安徽省分行营业部李会玲在2017年11月在工商银行的数据库工单里中写入“用户在网点逮谁骂谁”、“用户是被单位除名的”等伪造内容，用户多次要求出示相关证据证明此内容的真实性或者备注此内容系伪造（用户多次告知此内容是伪造的）,但至今安徽省分行营业部既没有出示相关的证据证明其说法,也没有对伪造内容进行任何更正。要求安徽省分行营业部写出真实的情况并对工单中的内容“用户在网点逮谁骂谁”、“用户是被单位除名的"等伪造内容备注系伪造。如果安徽省分行营业部仍然认为此伪造的内容是真实的，请出示相关证据。你备注发给安徽省分行营业部处理。这个工单都是安徽省分行营业部的李会玲写的，让安徽省分行营业部来处理。

25:32客服：我给您写上，稍等。

25:35用户：谁写的工单由谁负责。让安徽省分行营业部来处理。

25:43客服：好的。按照处理流程的话，三个工作日之内给您回复。

25:49用户：这个工单现在我跟你通话由录音，你有我有录音，这个工单你一定要生成，发给相关部门处理。

25:59客服：提交上了。稍后再来电话就能查到这条工单。

26:02用户：我跟你讲上一次是8月中旬的那个工单是我跟你们通话，是你们主动掐断电话的，不是我挂电话的，而且断了电话以后你们后台人员跟我联系了。我也有通话录音，你查一下那个通话录音。你查下那个工单，8月中旬的那个工单。你们后台人员跟我联系过。

26:22客服：检查录音吗？

26:24用户：对，查录音。你们后台人员跟我联系过。

26:27客服：查录音需要重新登记查录音的工单。

26:32用户：查录音，是你们跟我联系过的，是你们主动挂断电话的，不是我挂断电话的。

26:40客服：稍等，我登记一下。是个男坐席还是女坐席有印象吗？

26:45用户：是8月14号16点45的时候给我打过来的这个电话。

26:57客服：请问您当时打过来的也是您现在这个电话号码吗？

27:02用户：对。我给你们打电话的时候是8月14号16点18分。给我回电话是8月14号16点45分回过来。是你们主动的挂电话，不是我挂断的。

27:18客服：就是说，查一下这个电话，为什么说没有给您留下一个工单的情况是吧？

27:24用户：对。为什么没有录入工单？这个电话不是我主动挂的，那是你们主动挂的。

28:37客服：这个事情给您反馈好了。

28:38用户：我记得是有一次，我不知道是哪一次是你们主动挂断的，我不知道是8月30号还是14号，反正你们肯定是挂断一次，是个女的，然后你们后来有个人给我回过来的电话，不是8月14号就是8月30号，那两次你们都给我回过电话了，8月14号你们是人给我回电话，应该是8月14号回过来了。

29:05客服：这边核实8月14号的那笔录音。

29:06用户：8月14号你们有回复电话，你们那边肯定有个呼出记录，我这边有个呼入记录。

29:14客服：我这有记录，我看到了，那您看，是还有必要核实吗？这个事情因为是同样的内容，我今天给您反馈了。

29:22用户：核实，为什么没有给我登记工单呢？我给你们打了电话了，有20多分钟，然后你们给我回个电话，有10分55秒，为什么没有工单呢？

29:36客服：到时候核实之后再给您回复。

29:40用户：好的，谢谢你啊，没有问题了。

29:43客服：感谢来电，再见。

29:46用户：再见。

证据7. 