00:00欢迎致电中国银行客户服务专线10，欢迎您按井号键进行体验，请输入卡号，账号，身份证号，按井号键结束，字母以星号键。代替紧急挂失，请按星号键，财富客户增值服务请按1，人工服务请按二，for English。欢迎使用工商银行人工坐席服务，网上银行手机银行请按一，信用卡请按2。为了保证服务质量，通话过程可以会被录用，请您谅解。正在为您转接，请稍后。

00:43 03977号为您服务。

00:51您好，请问有什么可以帮您？

00:53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啊，没有听清您说话，您先提供一下身份证件号码或卡号，我帮您查看一下。

01:04 34128219850218。

01:16您的姓名。

01:18徐博。

01:19您的银行预留手机号码？

01:2013955188717.

01:22好的，您稍等。请问您需要查看卡片什么信息呢？

01:34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，不要念错字哦。

01:40您稍等。您好，先生。看到您最近一次这个反映的问题，这边还没有处理结果。

02:57你就把有处理结果的最后一次处理结果的那个文字念一下，不要念错字，一个字一个字挨着念。包括银行网点还有提交结果的负责人姓名这些，所有的信息都念一遍。

03:14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这个回复，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。

03:45这是谁写的？有没有写这个结果的人员的姓名和电话？

03:56电话这边没有提供，这边看到这个姓名是李会玲。

04:02李会玲。怎么写的？

04:07李是木子李，会是开会的会，玲是王加一个令牌的令。

04:14嗯，前面一个结果呢？

04:19稍等，帮您看一下。看到在上一次的是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。

05:01叫什么名字？

05:04李会玲。

05:06还是叫李会玲啊？

05:07对。

05:10前面一个结果呢？

05:13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。(注：徐博打断了坐席，询问黄冬生名字)

06:58这个叫黄行长的有没有写姓名？

06:00没有。哦，黄行长，黄冬生行长。

06:06哪个行的这边没有写。创新大道支行黄行长。

06:21创新大道支行。

06:28还有没有其他的他们的回复？

06:29这个还再继续向前查看吗？

06:37对。

06:38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，就客户反映的事已转发0498管辖行开发区支行负责处理并回复客户。

07:05好的。

07:10还有什么可以帮您？

07:11你写，投诉。

07:18您说一下。

07:19投诉创新大道支行。

07:24稍等。

07:25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。

还有一个，他们不是写了已经到我单位了嘛，第2条投诉：相关处理此事件的负责人。

09:30您是说投诉已经到您单位的处理事件的相关负责人是吗？

09:34侵害个人隐私，调查用户个人信息。

09:45侵犯您的个人隐私，调查您的个人信息。

10:00 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。

10:37这边已经帮您登记上了。

10:40下一条。鉴于负责调查此事件的创新大道支行员工，电话号码是13053067177，以及合肥市工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，电话号码0551-62602090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，请把此事件交由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。

要求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。如若没有，处理诬陷用户的责任人。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。

17:16这边已经帮您登记上了。

17:20 写上不要由创新大道支行来处理了。创新大道和创新大道支行的员工不要介入这件事情了。发到合肥市分行来处理吧。我不是在上面已经给你写了嘛。

17:42已经帮您登记上了。

17:44你把它发出去把。这个是你后台再发给那个相关的部门是吧？

17:49对，是的。

17:51你加急处理一下吧。

17:53好的，已经给您登记上了，还有什么可以帮您？

17:56调查一下这个黄冬生的号码是不是13053067177？

18:05好的。

18:12还有调查一下这个李会玲所在的银行以及职务。

18:15已经帮您登记上了。

18:35你这个是后台自动发的还是用户要求怎么发你就怎么发？

18:37先提交到后台，由后台给您处理。

19:46好的，备注一下不要由创新大道介入了，创新大道多次拖延。

18:52加急一下处理吧。

18:54好的。

18:58什么时间能发到相关部门处理？相关部门能看到是什么时间？

19:01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。

19:06把这个发到相关部门，相关部门能够看到大概需要几个工作日呢？

19:46一般是三个工作日的时间，您这个建议您再耐心等一下，已经给您登记上了。

19:28就是到星期三。能看到是吧？

19:32稍等，是的。

19:40谢谢。

19:44感谢来电，再见。