

2021年11月19日上午聊天，随口问了句烤箱收到没有，居然还没有。当时我还觉得应该没这么快吧，毕竟刚刚过完双十一。

下午没事，又查了下招商银行APP。我靠，居然显示2021年11月17日20:30，烤箱离开北京基地发往上海基地。我有点儿晕了，难道领导搬家了，或者是我穿越了？

2021年11月19日17:52再次联系人工客服，再次讲了一遍自己的经历。实事求是的说，这仨客服无论男女都特别有礼貌，你说啥他们都是先道歉，给您添麻烦了，给您带来了不好的体验了，诸如此类的车轱辘话。可是都在回避怎么处理问题，以及问题产生的原因。不得不说，招商银行的客服培训还是比较到位的。

这次，客服查询后告诉我，地址修改成功了，烤箱却返回了。我无语，要求给出个解释，。客服又是同样的话术，因为快递公司下班了，明后天是周末无法联系，只能下周一也就是11月22日下班前才能给回复。

我不同意，毕竟没谁听说快递公司也是双休的。要求完20:00前给个处理进展的回复。

2021年11月19日19:46，客服回电。不得不称赞一句，时间观念还是很强的，无论是认为周末休息还是按时回电。但问题还是得不到解决，就是说联系不上快递公司。剩下的就是一个劲儿的道歉，可要是道歉有用的话，那么世间哪还会有如此多的烦恼。

我考虑了一会儿，决定打一下招商银行的投诉电话，2021年11月19日19:58终于接通了投诉电话。再次详细的叙述了一遍自己的经历，我感觉自己都快成他妈的祥林嫂了。

投诉专员依然客气，依然开启了道歉模式。最终，她也未能解决问题。只是说尽快处理，给上级汇报，以引起重视。那么我问，尽快是多快，有无时间节点；重视是如何重视？她又回答不出来，于是告知我，会让上级回电。我又问，什么时候回电？

我俩几经交锋，最终她同意半个小时内回电。

2021年11月19日20:37，招商银行电话来了。必须大大称赞一下，时间把握的相当精准，在第29分钟回电的。

但是又得吐槽一下，领导就是领导。电话是投诉专员打来的，接通后告诉我稍等，给我转接当班经理，也即是她的领导。十几秒才转接成功，不知道是需要经理处理的投诉太多呢，还是信号不好，又或是领导必须摆个谱呢。反正，等待领导接通的时候琢磨琢磨原因，还是挺好玩的一件事。毕竟麻烦事挺多了，得给自己找点儿乐趣。

在等领导接电话的时候，突然又想起了某海、某发银行存款被质押的劲爆新闻，一时间觉得乐趣更多了。

终于，投诉专员领导的电话接通了，为了便于叙述后面我们称呼其为辩手领导。辩手领导不愧为领导，上来就给出了两个解决方案：一是等烤箱退回上海基地后再发回北京再配送；二是退货处理，待我确认好地址好重新下单。

于是我恍惚了，觉得出现这么多问题原来是我没有确认好地址的原因啊。我说，前几天就确认过地址啊，同时也对第一个因新冠疫情无法配送的地址进行了道歉。

辩手领导忙解释，不是怪罪我没有确认好地址，是表达错误。

我说咱们讨论的基础是前期我更改过地址，咱们招商银行客服也回电确认地址修改成功吧。

辩手领导说，我个人相信你的说法。我晕死，潜台词不就是不相信嘛。我建议她前去确认好，我们再继续讨论。

她不同意，一个劲儿强调个人相信客户的说法。那么我说您代表的不是个人，代表的是招商银行。她回答说，她只能代表个人，代表不了招商银行。银行是个不会说话的东东，而且有那么多人，她咋代表。

我再次晕倒。她要是只代表她个人，那和她谈什么呢，又不是找个人兑换的礼品啊。但一时间，又不知道咋反驳，毕竟咱太老实了，她是专业辩手啊。

“这是高手，这是高手”，抖音段子不由得出现在眼前。