

“侬做啥揪介喇叭吓人？”

种楠 图/文



“滴滴滴，滴滴滴，滴滴滴……”清晨5点45分，一辆公交车，响着令人心惊肉跳的喇叭声准备驶进鞍山路站停靠，一位在路边骑自行车的老伯被吓得险些摔倒。恼怒之下，老伯将自行车横在公交车前讨说法：“侬做啥揪介喇叭吓人？”公交车司机一副若无其事的样子，不理不睬，于是两车对峙。公交车上一位急于上班的乘客见状，忙下车打“圆场”，代司机向老伯道歉，事情这才了结。

“公交优先”这是政府为方便市民出行制定的政策，但绝不是个别公交车司机开“霸王车”倚强凌弱的理由。早在2007年，本市已经规定外环线内全天禁鸣喇叭，这位公交车司机是无知还是明知故犯？喇叭声声，检验的是一个人的公德意识。

世博精神就是我们的精！气！神！

——农行上海黄浦城隍庙支行带头人王英侧记

“上海世博会给全世界一个惊喜，让世博会到了一个几乎难以超越的高度。同样，上海世博会的世博精神不仅让我们黄浦城隍庙支行到了一个新的高度，而且已经成为我们每个人的精！气！神！”——王英，农行上海黄浦城隍庙支行行长，说起这一段来，语气平缓而自豪，坚定而自信。

是的，正是这个梳着利落短发、总是脚步匆匆但始终面带微笑，说起话来和风细雨但执行制度铁面无私的带头人，带领着城隍庙支行10名员工，以诚信、规范、高效的服务特色，被国家有关部门授予“上海世博会先进集体”的称号。这是全国唯一一家获此殊荣的金融机构。上海市金融系统“世博服务工作先进集体”、中国农业银行“2010年世博金融服务先进单位”、中国农业银行上海分行“2010年世博金融服务明星网点”……这一个个荣誉，是城隍庙支行新的起点！始终的无形鞭策。

侧记一： 操不完心的带头人

地处商业旅游中心，仅仅10名员工，每天接待客户600人次，一切都来不得半点疏忽。王英始终将世博会的高标准服务作为自己的工作标准，下班时间对她来说经常是形同虚设，休息天更是时有时无。每天迎着晨曦上班的途中，她总是心里盘算着今天的

工作如何更进一步；在顶着星光回家的路上，她心里有记挂的是当天的工作还有什么遗漏，总有一颗操不完的心。

外宾来了怎么办？为方便外籍人士办理业务，王英在城隍庙支行增设外语宣传海报、双语业务办理资料、双语服务温馨提示和绿色通道。同时，她经常和大家一起，在下班后进行英语口语对话和场景演练，并有意识加强对网点会计人员购、兑汇和西联汇款业务的培训，不断提高业务办理速度，以便更高效地服务外宾。

每天这么多客户怎么办？王英身先士卒，一有时间，就在大堂外进行业务分流，并时刻关注环境的变化，不断优化流程。她对日常的业务规律、客户喜好进行了认真的分析与研究，灵活落实大堂经理和引导员的协助分流，并通过指导客户使用自助设备等一个个针对性措施。业务办理效率由此提高了60%，每位客户的等待时间平均缩短了15分钟左右。整个网点也顺利实现了营销服务从单一业务向互动服务的转型。

特殊客户来了怎么办？王英从细节入手，在点滴之处体现农行的良好形象。除了英语练习外，王英还和大家一起，利用午休和下班时间学习哑语，进行模拟服务和定期测试。尤其对于特殊群体的服务，她在应急预案中落实专人和后备人员。而她自己，就是其中的一个。每当看到有这些特殊客户需要服务，即便在吃饭或午休，她总会第

一个上前，帮助提供最好、最快的服务。

防微杜渐一刻不能松！最好的服务，必定需要最扎实的内控合规夯实基础。除了通过经常开展业务培训、互帮互学和岗位练兵活动来提升员工综合业务素质，加快业务办理速度外，王英作为一名金融战线上的共产党员，基层网点的第一责任人，想办法、出主意、定规则、常检查，事无巨细她都亲力亲为，操心不已。从制定营销策略到严抓制度落实，从规范服务流程到加强员工团队建设，王英用严谨、务实的作风，在城隍庙支行筑起一堵内控严密的“防火墙”。

侧记二： 世博会预案的第一预备队

是的，世博会的高标准、严要求让城隍庙支行如凤凰涅槃，在业务素质、服务水平等各方面都有了跨越式的提升。这其中有着王英操不完的心所作的每一项点点滴滴的辛劳，更有她作为世博会第一预备队的一次次以身作则，身先士卒。也正是她的率先垂范，让世博精神成为了城隍庙支行的精！气！神！

“确保世博安全是当前全市压倒一切的首要任务”。这是党中央和上海市委有关领导同志对于世博安保工作的要求。王英身为第一责任人，带领全体员工一丝不苟，站好世博银行的每一班岗，把

好世博金融安全的每一道关。同时，她也将自己作为世博会各种预案的第一预备队。在开幕前的一级安保期间，她多次作为志愿者，在自助银行区值班，为的是能让同事们能抽空多休息休息。而每一次在休息日或夜晚的突发事件中，王英总是挺身而出，一次次与时间赛跑，一个个为他人着想，用最短的时间，最出色的答卷让客户对农行留下一个个美好的印象。

世博会的一个星期六，时间已经指向了晚上七点半，刚刚拖着疲惫的身躯回到家中王英接到来自95599客服中心的电话。原来，有两位日本游客在城隍庙支行ATM上取款时被吞卡，现正在豫园世博客户服务中心内焦急等待。接报后，王英立刻启动世博服务应急预案，一边从浦东的家中往浦西的单位赶，一边通知其他员工火速赶到单位开机。当他们打开网点的ATM时，发现并没有被吞的银行卡。此时，王英猛然想起离自己网点不远的城隍庙珠玉汇市，也有一台农行的离行式ATM。于是，她立即联系客服中心，通过日本游客手中的吞卡凭证，确定了吞卡机器所在，并立即通知分行配送中心派员解决问题。

至此为止，本该王英所作的工作已全部完成，但考虑到日本游客焦急的心情，而且他们并不了解农行内部的运作情况，如不能尽快妥善解决客户难题，受损的必然是农行整体的声誉。王英和她的同事又自觉揽上了本不该

她们做的“份外事”。她们兵分两路：一路人员赶往豫园世博客户服务中心，做好日本客户的解释安抚工作；一路人员赶往珠玉汇市，寻求当班经理的支持。直至晚上九点半，分行ATM配送中心工作人员赶到现场，日本游客顺利取到了被吞的银行卡，他们情不自禁地与农行人员深情拥抱，竖起的大拇指久久不愿放下……

虽然世博会已经圆满落幕两年了，但世博会期间的“一个微笑、一杯热茶、一句问候、一声感谢、一步到位解决问题”的服务，从日常文明服务语言到一举手、一投足间的微笑和手势，并没有随着世博会的结束而结束。王英和她的员工们，已经将世博精神融化在平时的一言一行中。城隍庙支行也因此成为第三方“神秘人”服务质量跟踪监测检查中取得了农行上海分行唯一的一个100分满分！

长期从事基层管理工作，王英深知令人满意的服务态度、令人赞许的服务效率、令人信赖的服务质量必须像一股精气神，贯穿在所有的的工作中，融化在所有的细节中。如果要问哪一个是最合适的载体？——那就是世博精神！虽然王英2010年、2011年连续两年荣获农行上海分行优秀共产党员，2011年被中国农业银行评为优秀共产党员，而且城隍庙支行在王英的带领下，经营业绩、服务质量和品牌不断提升，但她总是谦虚地说：“我，只是整个优质服务的农行系统中小小的一分子。”