

由于本酒店客人的信用卡被ATM机吞了，隔日早晨就要离店，农行工作人员上门办理身份核对并交付信用卡，避免了客户来回奔波，特此感谢！近日，本报接到一封没有抬头，落款盖着上海中福世福汇大酒店有限公司印章的感谢信。表扬的对象到底是谁，记者为此进行一番调查。

几经周折，记者终于了解到，这封感谢信要表扬的是农业银行黄浦支行所辖湖北路支行的刘东和邱峥两位员工。

据上海中福世福汇大酒店工作人员介绍，10月30日上午，西班牙籍客人英先生在酒店大堂内的农行自动取款机取款时，信用卡被吞。由于急着随旅行团启程游览世博园，他委托酒店办理取卡事宜。酒店通过农行客服热线查找到负责处置吞卡工作的湖北路支行，说明英先生当天晚上9点才能回酒店，且次日一早要离店赶坐飞机回国，希望银行方面提供帮助，代为取卡。

当天下午，农行客服将英先生被吞的信用卡送到湖北路支行。经支行员工刘东和邱峥核实，该卡卡主确为西班牙籍客人英先生，但同时一道难题摆在他俩面前按规定，要取回被吞卡，必须本人持有效证件前往柜台办理手续。

怎么办呢？只有上门办理这条路了！刘东和邱峥当天晚上7时，带着《自助设备管理登记簿》和客户信用卡前往世福汇大酒店。到达酒店后，他俩确认了客户预留身份证件的真实性，在酒店大堂坐等客人归来。

晚上9时许，英先生回到酒店，看到农行员工为自己送来信用卡，并已等待许久后，非常激动，用并不流利的汉语连声道谢。