

萧山开通春运公交专线

李春 王炜

2019年1月21日,一年一度的春运开始了,到3月1日结束,历时40天。本次春运各个交通运输部门都加大了马力,集中力量为春运保驾护航。萧山公交也推出到杭州汽车客运中心、火车东站、机场等,多条“返乡特色线”和“暖心延时服务线”,为返乡人员早日踏上家乡的土地提供了方便。

据了解,两条“返乡特色线”第一条是:从站前路公交站至杭州汽车客运中心。线路走向由站前路公交站始发,经站前路、通惠中路、通惠北路、宁通线、高新三路、鸿达路、东湖高架路、德胜快速路、杭乔路至杭州汽车客运中心。沿途停靠:高新三路1只单向停靠站。票价每人10元,刷卡仅限电子钱包及各类移动支付。第二条是:萧山汽车总站至火车东站东。线路走向:萧山汽车总站始发,经萧绍路、市心中路、市心北路、庆春路隧道、庆春东路、新塘路至火车东站。沿途停靠:市中心广场、地铁人民广场站2只单向停靠站。票价每人10元,刷卡仅限电子钱包及各类移动支付。两条线路始发站发车时间均为:8:00、10:00、12:00、14:00、16:00。开通

时间为1月21日至2月3日。

与此同时,为方便学生、民工春运期间返乡、回城,萧山公交将在春运40天时间里,推出“暖心延时服务线”。公交123路,杭州火车东站首班时间由6:40提前至5:40,站前路公交站首班时间不变;节后回城高峰期间(2月9日至2月19日),实行24小时运营,火车东站23:10至次日5:10之间每30分钟一班,萧山站前路公交站22:00至次日5:00之间每30分钟一班。

此外,为方便春节期间市民走亲访友,2月5日至10日,萧山公交将延长659路,连接住宅小区线路的服务时间。湘湖公交站末班时间由21:30延迟至22:30,通惠路公交站末班时间不变。

工商萧山分行: 打破固有的观感,传递温度暖人心

在很多老百姓印象中,银行只是一个金融机构,每天与钱打交道的柜台工作人员给人印象是严谨、不苟言笑。但工商银行萧山分行这几年一直在打破这种固有观感,致力于打造一个有温度的银行,而这份温度不知不觉地出现在您与工行相遇的每一个瞬间。

暖心故事一

跨入新年的1月份,工行萧东支行员工的工作显得格外的忙碌,几乎忙到以单位为家,忙到了忽略休息时间,可不是,中午十二点多员工才陆续抽身去吃午饭。

然而此时,一名焦急的中年男子急匆匆地赶到银行,询问大堂人员是否可以代理其父亲办理银行卡密码重置业务,老父亲忘记了密码,现在又急着用钱。按规定,密码重置业务不得代办,必须由本人亲自到网点办理。但据这位客户自述,得知其父亲因腿脚不便,无法亲自到网点。工行的工作人员与客户进行细心交谈,工作人员告诉该客户,按规定无法通过代理人来办理银行卡密码重置业务,但因情况特殊,工行的工作人员可以上门为其父亲办理业务,但是这需要经过上级领导审批,所以需要等待几日。但该男子表示,家中老人急着用钱治病,比较着急,无法等几天了。大堂经理得知这一情况,立马联系网点主任,随后主任也不顾午休时间,启动特事特办



程序,客户可以陪同他父亲来网点办理该业务,我们也将尽最大努力,为客户尽快办理好密码重置业务。

当天下午,该男子开车将其父亲接送达网点,当他将父亲抱下车时,银行工作人员立马送上轮椅,并为客户开设“绿色通道”,并将

客户推至对公业务窗口,以及为客户尽快办理业务。在办理业务的同时,柜员根据客户的实际意愿,细心为客户办理业务,在为客户提供优质服务的同时,不忘遵从内部风险控制规章制度。业务办理完成后,客户也为银行的优质服务表示点赞。

暖心故事二

生活中总有一些情感,温暖着我们的内心,总有一种举动,让我们热泪盈眶。2018年12月,一个寒冷的早晨,工行萧山分行营业部大门口的台阶上,坐着一位面带忧色、神情焦急的老奶奶。支行工作人员见状,赶紧上前搀扶她进入营业大厅,并递上热水为老奶奶取暖。经过细心询问了解到,老奶奶的老伴生病住院了,她是急着取钱去交住院费的。大堂经理得知这一情况后,立马联系柜员尽快领取钱箱,开通绿色通道,优先为老奶奶办理取款业务。在办理业务过程中,老奶奶嘴里一直念叨着:“老头子一个人在医院,我很不放心,我取了钱还要去赶公交,同志,谢谢你们,帮我再快一点,谢谢!谢谢……”大堂经理见老奶奶心急如焚且年龄较大,行动也不方便,担心其路上的安全,故特将此情况汇报网点负责人。网点负责人在得知这一情况后,当即决定亲自开车送老奶奶前往医院办理交费手续,一路上老奶奶无比



激动,再三表示感谢,直夸工行人员心地善良服务好,道别时,老奶奶不忘竖起大拇指说:“都说工行服务好,今天算是见识到了,你们是我见过最有人情味的银行,以后存款都来找你们,钱放在工行让人安心。”

在工行萧山支行有这样一群可爱的银行人,他们工作在网点一线,用最真诚的微笑、最专业的技能、最暖心的服务,接待每



一位客户。他们用无数小事筑就起工行的“温暖”形象,得到客户一致好评。在这里,每天都有温暖的故事发生,他们正是通过服务中无数的细节温暖了客户,从而打动客户、吸引客户、留住客户。“勿以善小而不为”,正是在那小小的善良背后,藏着超乎你想象的力量。

许佳佳 张思远 任春晓