



大视窗

新供水服务中心启用

开户、更名、缴费可一站式办理

开门七件事

本报10月28日讯(记者 蒋龙龙) 28日,记者从济南水务集团获悉,位于燕子山路35号的供水客服中心于当日正式启用。开户、更名、水表缴费等各项工作均可一站式办理。

28日下午,位于燕子山路35号的供水客服中心经过试运行已经正式启用。客服中心由水务集团投资2000多万元建成,面积4200平方米。新建业务大厅设置8个功能区,咨询引导区、业务办理区、客户缴费区、客户休息区、信息公示区、自助服务区、便民服务区、重点业务接待区。

据济南水务集团相关负责人介绍,原先位于文化西路的老客服中心,只能办理开户业务。“居民开过后,只能到各处的营业厅去缴费,较为费时费力。”记者在一楼服务大厅见到,水表缴费、更名过户、新建接水等业务可以一站式办理,“市民办理业务‘来回跑’客服中心和客服大厅的现象将不会存在”,水务集团相关负责人告诉记者。

为了方便用户查询信息,客服大厅还设置了双项电脑显示屏,向用户公开操作信息,所有消费信息可以一目了然。水务集团还在自助服务区设置自助服务机,方便客户办理水费查询、自助缴费等业务。

水务集团还在大厅设置了

用户满意评价系统,用户可直接对业务员的服务进行评价,用户满意度评价与业务员绩效奖金挂钩。水务集团还规定办理水费收取业务每件不超过3分钟,更名过户业务每件不超过10分钟。开户报装业务每件不超过20分钟,各个环节在报装系统中都有自动记录,并进行过程监控、督办和考核。

为了解决市民难打通“小白”热线的问题,小白热线也进行了升级,由8名坐席升级到16名坐席,每天可接听电话1000多次。升级后的“小白热线”所有业务实施“首问负责制”。第一个接到客户电话即为首问责任人,负责联系业务部门,解决用户问题,并把结果反馈用户。

头条链接

建供水史馆征集老文物

据了解,1934年,自来水开始走进济南市民生活。1936年,适应近代城市发展的供水系统正式在济南诞生。为了展示济南自来水近80年的历史,济南供水客服中心的二楼将建设全省首个供水史馆。

济南水务现公开面向市民征集能够反映自来水时代特色的老照片、老古物等,并将收集到的资料在供水史馆陈列,有意者请联系济南市市中区普利街107号济南水务集团政工部,联系方式为86074053。

水务集团官网可缴水费

为了方便百姓缴费,济南水务集团分别在百姓缴费需求密集的天桥区、槐荫区增设营业服务网点并增加服务窗口。截至目前,济南市四区内供水服务大厅由原来的5个扩大到现在的9个,高新区营销网点增至3个。

针对不同用户需求,济南水务集团在官方网站(www.jnwater.com.cn)开通“网上支付水缴纳水费”、“用户自助查询水费系统”、“用户信息自助查询系统”。市民可在官网上选择多种缴费方式,可进行供水投诉、可查看水质信息,还可以获取饮水知识。

(蒋龙龙)



50多名大学生同时捐干细胞血样

近日,得知省城供血紧张的消息后,山东凯文科技职业学院的数百名学生争相献血。当日共有222名大学生成功献血,献血量近7万毫升,同时有50多名大学生还捐献了造血干细胞血样,加入了中华骨髓库,成为造血干细胞捐献志愿者。 本报记者 李钢 摄影报道

市环保局推市民服务指南

机动车环检有疑问请拨打66608640

本报10月28日讯(记者 廖雯颖) 28日,济南市环保局推出市民服务指南,市民有环保问题可通过投诉热线12369、网站、微博等多种渠道参与和投诉。

根据市环保局推出的市民服务指南,市民想实时了解本市环境空气质量,可登录市环保局官网http://www.jnepb.gov.cn/查询。发现本市企事业单位存在违法排废气、废水、噪音和固体废物,或发现有危险废物、医疗废物随意丢弃、违法处置的现象,请立即向环保部门投诉,环

保部门将依法查处。新建、扩建、改建的建设项目需要依法进行环境影响评价,报环保部门审批同意后方可开工建设。市民对建设项目环境影响评价文件是否依法审批有疑问,可向环保部门查询、咨询或投诉。参与和投诉的渠道有多种:24小时环保投诉热线12369,市环保局官方网站(http://www.jnepb.gov.cn/“民生连线”,以及济南环保微博(http://e.weibo.com/u/3567934541)。此外,市政府还有“12345市民服务热线”。

据介绍,目前济南的机动车环保检测机构实行社会化运营,车主缴纳的检测费由检测机构按照物价部门制定的收费标准收取。环保部门不收取任何费用,与机动车环保检测机构也没有隶属关系及利益关联,但负责监督检查机构按规范标准检测,并对通过检测的车辆免费发放环保标志。市民发现机动车环保检测机构有弄虚作假或不按规范标准检测,向环保部门举报,环保部门将依法查处。机动车环保标志核发咨询电话是66608640。

好事一箩筐

历下区房管局

现场办理鉴证手续

本报10月28日讯(记者 肖龙凤 实习生 张藻 通讯员 孟繁盛) 29日,历下区住房保障和房产管理局交易大厅工作人员将来到祥泰森林河湾小区,为居民现场办理鉴证手续,小区内有需要办理鉴证业务的居民可以在家门口办理。

据了解,此次活动是历下房管局“走出去、请进来”活动的具体实践,将日常繁琐的鉴证业务带到了社区居民身边。开发公司向房管局提出申请、预约上门服务后,仅需一天时间,工作人员就会前往开发楼盘现场办理业务,集中为该小区居民办理鉴证手续,极大地节省了市民时间。截止到今年10月份,该局交易大厅工作人员陆续为多个新建小区提供了上门服务,共计现场办理鉴证业务1747户,受益人群4000余人。

残疾人企业家

给百名残疾人送水饺

本报讯 28日上午,省城东西丹凤街2号的徐罗锅煎包总店门口人头攒动。创办这一连锁餐饮企业的残疾人徐波再行善举,向100名残疾人每人赠送自产水饺一斤,并用大屏幕实时公开播放后厨情况,承诺继续坚持春节慰问贫困残疾人活动和每月20日的感恩日活动。(殷亚楠)

千名病患可免费

做专项检查

本报讯 27日下午,由齐鲁周刊社、山东大学第二医院、山东省性学会联合发起的大型公益活动“舒畅行动”正式启动,该活动为期一个月,自今年10月28日到11月28日,其间山东大学第二医院将为1000名泌尿系统患者免费进行检查,并为100名贫困弱势和荣军家属免除手续费。(陈晓丽)

民族医院到

民族村义诊

近日,济南市民族医院医疗队前往章丘市埠村街办大冶村(民族村)开展“送医送药下乡免费义诊”活动。活动现场,医务人员细心地为群众把脉问诊、测血压、开处方、指导用药、解答咨询,并为需要检查的居民进行B超、心电图、妇科等相应的检查。义诊中医院发现该村高血压病的发病率较高,专家们就从低盐饮食等方面对村民进行了健康指导。活动中,共有100多位居民参加了义诊,其中接受药物治疗者达七八十人,所有药品皆由该院免费提供,价值约2000余元。

本报记者 李钢 通讯员 张鹏 摄影报道



出行那些事

总站乘早班车

可领早餐粥喝

本报讯 为了让旅客在冬日早晨能够暖暖地踏上旅途,济南长途汽车总站从11月1日起,将在十条早班线路上推出为期2个月的“粥到服务 温暖旅途”活动。在活动期间,凡通过总站热线96369预订指定的十条早班线路车票,且成功取票的旅客,均可在发车前在总站餐厅凭车票免费领取早餐粥一份。“粥到服务”活动指定班次具体为:7:30济南—保定;7:40济南—靖江;8:00济南—青岛;8:30济南—承德;7:00济南—青岛;7:10济南—胶南;6:40济南—黄岛;6:30济南—日照;6:35济南—莒县;8:00济南—安阳。(宋磊 李昂)

看鲁能比赛

有球迷专线车

本报讯 10月30日是今年济南奥体中心举办的最后一场山东鲁能泰山足球俱乐部的中超比赛,为了方便观看鲁能泰山队与北京国安队比赛的球迷,济南公交与鲁能泰山俱乐部合作推出球迷专线车。比赛结束后,球迷朋友可在奥体中心8号门乘车,车辆将由8号口发车,沿经十东路往东,至舜华路向北,崇华路向北,工业南路向西,华信路向北,花园路向西至洪家楼1路牌处,车辆在沿线就近停靠公交站点。票价一元,不使用月票。(李文平 吴震)

69路23路

运行路段有变化

本报讯 记者28日从济南市公交总公司获悉,因水屯北路(联四路至西泺河路)施工结束,10月30日起,公交69路恢复水屯北路运行,恢复临时撤销的联四路、清联花园、联四路南段站点,撤销临时增设的柳云小区、清河村北、清河路站点。同时,10月30日起,调整23路部分站点,撤销陡沟办事处、西山汽配城站点。(孟燕 赵东云)

106路公交开通

车队微信

本报讯 即日起,济南公交106路开通了车队微信。106路开通车队微信主要是为广大市民提供最新的线路情况、线路换乘、好人好事以及失物招领、线路调整等信息。另外,106路车队微信也随时接受市民对106路公交的建议和意见,和乘客进行在线交流。微信名:济南公交106路;微信号:jng106。(孟燕 刘乃兵)

历下区启动爱心

交通助行志愿服务

本报讯 28日上午,历下区在历山剧院举行爱心交通助行志愿服务启动仪式暨志愿者培训大会。首批招募的400余名爱心交通助行志愿者将参与开放式小区的社区交通自治工作。

据介绍,志愿服务队成立后,将重点就社区内的车辆乱停乱放等不文明的交通行为实施劝阻,同时,对随地吐痰、乱扔垃圾等常见的一些不文明行为进行纠正。(肖龙凤 张藻)