



齐鲁医院收费窗口景象。



济南历下政务中心办事窗口比较规范。

文/片
本报记者 张晓燕 刘雅菲
实习生 孙瑞 郭栋 姜华珍

有的需要使劲喊
牌子挡着不敞亮

“我想咨询下老年优惠卡怎么办?”在解放路18号公交乘客服务中心网点,一位老人前来咨询业务。“能再说一遍吗?”这位大爷弯腰探着头和里面的工作人员说道。因为窗口开得有点低,透明玻璃虽然可以让双方互相看到对方,但是隔着玻璃,两人的交流还需要放慢语速和提高声音。这个网点分为东区和西区,窗口都是透明玻璃式的,有四个电子车票发售窗口,八个服务台,记者看到仅有3个工作人员,但是工作人员对来咨询的市民都比较热情,一般到窗口后市民很快就可以解决问题离开。

在历下区解放路25号百花剧院门口,售票处红色的指示牌十分抢眼,市民从窗口可以看到里面的工作人员,通过推拉窗户可以实现买票和卖票,将要上映剧目的信息清晰地显示在售票窗口上方的屏幕上。像这样的窗口,虽然办理双方都可以看到对方,但是顺顺利利办完事中间得使劲“多喊”几声才可以。

用玻璃隔开办公和办事区域,在不少窗口单位都存在。在解放路一家邮储银行内,虽然也有玻璃阻隔,但是由于有扩音话筒,音量调整得正合适,因此工作人员和办事市民都能清楚听清对方所说的话。长途汽车东站也是通过这样的扩音设备,让玻璃两侧的工作人员和购票市民实现轻松交流。

除此之外,网友反映的矮窗口,在其他地方也存在着。在甸柳社区文化服务中心一排平房内,记者看到售票窗口比较低,大概只到成年人腰部的高度。

在济南动物园南门,由于下雨天,来景区的游客并不多,四个售票窗口都空荡荡的,一名工作人员坚守在自己的岗位上,窗口用铁网隔着,每个窗口距地面不到一米。售票口四周都贴满了提醒游客的牌子,其

隔着玻璃使劲喊 弯腰窗口依然在

本报记者兵分四路探窗口结果喜忧参半



近日,济南趵突泉购票处因为窗口设置太低被网友爆料,景区也已经拿出积极的整改方案。除了这一窗口,济南的其他窗口是否存在类似问题?14日,本报记者兵分四路,对多个行业的窗口设置、服务等进行了探访,结果喜忧参半。



济南动物园南门售票窗口比较低矮,也不通透。

中售票口上方的“游客须知”牌子较大,完全挡住了屋子的采光,买票的游客是不能全部看到里面的工作人员的,只能弯腰通过售票口交流。

人工窗口排长队 自助机前挺冷清

14日上午9点15分左右,济南的大雨下得正起劲,到千佛山医院看病的、办手续的市民依然很多。记者在一楼大厅看到,一楼8个窗口其中有5名工作人员在岗,办理“市医保、自

费、人出院结算、交押金”同一业务的两个窗口,其中一个排满了人,另一个窗口没有工作人员在岗。虽然地上画有请自觉排队的标线,但是由于很多人着急办理业务,大家都没有自觉排队,一窝蜂围着这个窗口看。

开放合适数量的窗口,可以让市民办事效率更高。14日,记者在火车站售票大厅看到,21个窗口中有16个正在工作,由于改签专区业务量太大,排队等待的人非常多,十几分钟后,售票大厅内就临时加了一

个应急改签窗口,并有明显的红色办理提示标语。而在齐鲁医院,收费挂号窗口前排起了长队,但窗口并没有全开,有的患者则蹲坐在了窗口下等待。

目前,为了让市民办事更快,不少窗口单位都增加了自助办理机器。在千佛山医院排队窗口不远处有好几台自助设备。记者看到,这些自助设备上面可以办理住院押金、住院日清单、检验报告查询等,医院介绍和系统操作说明也能看到,但来这边操作这些设备的人却很少。

提高这些自助设备的使用效率,也可以减少市民等待时间。“现在办理缴费证明太快了,不到几分钟就打印出来了。”在济南市社会保障事业局历下办事处服务大厅,市民李女士拿着证明满意地离开了。记者看到,一楼大厅最西侧摆放着好几台自助终端,社会保险、政策咨询、医疗支付、便民服务等都可以通过这些设备来解决,很多市民在引导下前来办理。

窗口是城市形象 需要制定统一标准

“目前济南窗口服务在优化服务环境下有很大好转,办事效率、速度有了很大提高,现在各个区对窗口、服务中心大厅非常重视。”济南市市民巡访团团长、市委督查室特聘督查员辛安表示,窗口服务不好主要在于思想认识不够,一些单位没有树立“店小二”的思想服务意识,单位领导教育不够,重视不够,还有就是别人的素质问题和业务能力水平不够,另外奖惩问题也没有具体规定。

“如今济南已经是全国文明城市,窗口服务是城市的形象,是办事的节点,关系到政府和单位的形象。窗口单位不同于一般的单位,对一个单位一个部门一个城市满不满意,通常都是通过窗口服务体现出来的。”山东大学哲社学院社会学教授王忠武认为,窗口工作人员的一言一行都关系到公众人员的利益,体现着单位的能力和政府的形象。“济南这么大大一个城市如何提高政府形象呢,如何让公众满意呢?通过提升窗口单位的服务能力和服务形象,可以起到事半功倍的效果。”

“细节决定成败,想提高窗口服务的标准必须要给他们制定标准。门口和窗口的设置、说话的语速、对公众的语态等,都要有一个规范。”王忠武表示。

同时,王忠武认为,窗口服务也应该接受社会监督。“政府建立规范规章制度,群众充分参与进来,窗口单位的自觉自律,政府、社会、单位三方面缺一不可,三位一体,三方协调起来这些问题都能解决。”