



“产权有界限，服务无界限”。6月20日起，“小白热线”在82612319号码基础上升级为968133短号，双号并行。 济南水务集团供图

解决用户诉求“过程结果双满意” 济南水务：全力做好供水服务保障，为现代泉城建设注入“加速度”

本报记者 刘雅菲 张晓燕
通讯员 刘颜

用户业务办理大提速 全程有专人跟踪回访

“现在办理接水报装业务花费的时间越来越短了，我们只是签订协议时跑了一次。”17日，济南轨道交通集团有限公司安置房项目新东片区安置三区的工作人员告诉记者，他们新建的居民住宅目前正准备交工，供水管道已经全部铺设完成。回顾从一开始到现在办理接水报装业务的流程和时间，该工作人员感慨万分，“以前办理业务环节太多，时间也长，现在从业务申请到最终完工不到60天，只在签订协议时去了一趟客服中心，全程有专人跟踪进程回访，太贴心方便了。”

记者了解到，为了让用户享受高效便捷舒心的服务，打造优良的供水服务营商环境，济南水务集团以简化客户接水报装流程为切入点，新建居民住宅小区接水压缩用户申报、现场查勘、工程设计、工程安装等环节时间，由原来138个工作日缩短至60个工作日以内，单表接水由原来的27个工作日压缩至17个工作日内完成。

除了接水报装时间缩

短，同时济南水务集团传承“小白精神”，全市接水业务由客服中心“一网通办”“一窗受理”，今年完成了话务系统升级改造，热线坐席扩充至28个，中继线数量双倍提升。6月20日起，“小白热线”在82612319号码基础上升级为968133短号，双号并行，并网上流程为支撑，推出“济南水务APP”“指尖水务”，新增网上服务、移动服务、自助服务等多种渠道。7月27日《济南市12345市民服务热线条例》经山东省第十三届人民代表大会常务委员会第四次会议批准，将于9月1日起正式实施。“我们立即组织学习落实《条例》，及时理顺工单回复流程，修改完善工单回复标准，将办理时限、满意度、服务态度、督办考核等纳入服务管理制度体系。”济南水务集团有限公司党委书记、董事长魏洪军表示，公司以“过程和结果双满意”为导向，依法依规做好热线工单处理等服务工作，高效解决用户诉求，重树“小白热线”服务旗帜。

主动服务前置服务 用户问题“一对一”解决

“现在我们通过远传水表查询系统就可以实时知道用水情况，如果遇到漏水等系统还可以自动报警，很方便高效。”近日，山东大学中心校区工作人员向记者介绍了他们在济南水务集团帮助下已经使用半年的软件，这个软件通过电脑登录就可以看到实时的用水情况，水量突增、漏水等情况都可以及时发现，如果水量波动超过正常量的30%，软件都会自动提示报警。除了山东大学，这样的远传水表查询系统机床二厂、济南大学等全市30多家单位都已经使用。

在今年3月5日济南水务集团召开的全体干部会议上，魏洪军就强调供水服务要以市民为中心，要求全体干部职工，尤其是服务窗口单位增强紧迫感和责任感，形成主动服务、前置服务的工作模式，与

用户建立主动沟通、时时互动的新型客户关系以及“人机对话、数据跑腿、网上服务”的现代化客户关系。

在全员践行“产权有界限、服务无界限”理念、实现创建“新型客户关系和现代化客户关系”服务目标的基础上，要求服务实现“八个转变”作为今年济南水务服务工作重点。“我们必须‘以用户为中心’开展各项工作，以用户满意为目标，更高质量服务用户。”魏洪军表示，今年以来，公司建立健全用户走访工作机制，满足用户诉求，实现上门服务；组成“小白志愿者服务队”，设立服务小分队，进社区、进校园、进机关、进企业开展常态化服务；建立新型客户关系档案，实行用户分类管理，用户信息精准发送，用户问题可以“一对一”解决；减少服务环节，业务一次办理，实现“零跑腿”；提高手机网络平台使用普及率，实现自主自助服务；完善“网上服务厅”，挖掘“双微”潜力，年底关注用户要突破30万，支付方式、自助服务广而告之、多次推送，扩大公众号辐射力和影响力，实现双向互动服务。

增加“掌上民生”服务 发现问题整改问责

“我现在都用支付宝缴水费，手机上还存着片区管理员的联系方式，微信群里片区管理员每天还会发布用水相关信息，济南水务微信公众号上也可以看到最新的用水动态，可以说，足不出户就能解决问题。”说到每个月缴水费的情况，家住名仕豪庭的李女士打开了话匣子。

“为了方便市民缴费等用水需求，我们扩展了微信平台功能应用，增加微信交费、查询、报修、互动‘掌上民生’服务项目，推出阶梯水价短信提醒、电子账单、电子发票、短信服务手机接收咨询投诉等便民措施和信息化办事渠道。”魏洪军介绍，公司在市六区共设立13处营业收费网点，同时与100余家

银行网点合作开通代收、代扣水费业务。线上、线下缴费模式增至10种。“据统计，目前线上代收率已达到70%比例，微信关注用户22.47万，去年水务‘网络线上服务’被评为‘中国政务服务优秀实践案例奖’。”

据了解，济南水务集团分别于3月6日、6月25日、7月18日、7月25日、7月26日由董事长、总经理主持召开接水报装提速、服务工作会议5次，由分管服务的副总经理主持召开优化营商环境提速会议8次。“我们进一步明确了新环境下工作标准和工作要求，压实责任，落实到人。”魏洪军认为，尤其对直接面对用户的一线服务人员，要加强服务意识、服务态度、服务方式和服务质量的管理与监督指导。对于服务问题由监察室严肃追责，对出现的服务问题严肃处理，对于推诿扯皮、流程执行落实不力、服务消极懈怠及发现问题不闻不问、漠然处之的行为从严处理，对于顶风的部门坚决撤并，对于顶风的人立即待岗。“公司以优质服务规范为标准，在对营业网点、在建工地、对外服务电话等定期规范检查的基础上，加快抽查频次，建立完善各对外服务岗位日常检查督办标准和机制，实施敏感、重点及时预警通报，月度绩效考核当月兑现处罚。”



关注济南水务微信，用水信息及时推送。



用水信息查询、交费、报修请扫二维码下载“济南水务”APP，更多功能等你来。



“小白志愿者服务队”，进社区、进校园、进机关、进企业开展常态化服务。 济南水务集团供图

为进一步落实济南《深化“一次办成”改革进一步优化营商环境的若干措施》要求，深化“一次办成”改革，济南水务集团刀刃向内，自我革命，认真自查各窗口服务问题和对外服务工作问题，推出“便民、利民”服务多项举措，全面助力优化营商环境。