

19位市民报名地铁票价听证

另有8人申请旁听、11家媒体进行现场采访

本报10月29日讯(记者刘雅菲) 29日,济南市轨道交通票价听证会报名截止。记者从济南市物价局获悉,截至29日下午5时,共有27名市民报名参加听证,在他们之中将随机选取12名消费者,以及按照报名顺序确定5名旁听者参加听证会。

“这次一共有19名消费者报名,我们将从这19人中随机选取12人作为消费者代表。”济南市物价局相关工作人员表示,从资料审核的情况来看,这些报名的市民都符合相关的要求,“筛选过程届时会由消费者协会的工作人员抽取,公证处进行全程监督,并且邀请媒体现场见证。”

同时,本次还有8名市民报名旁听,有11家媒体报名进行现场采访。“旁听人员和媒体都是根据报名顺序确定的,在开始报名的前两天,名额就已经报满了。”

“从报纸上看到要进行轨道交通票价的听证会,这是关系到咱济南市民的大事儿。我家附近的R3线在在建着,作为市民,我也想参与到票价里来,就报了名。”济南市民孟女士表示,她现在最想了解的是轨交票价的方案。“可以提前做点功课,要是我被选上了,到听证会上可以有理有据,有针对性地发言。”



7月16日,长清湖边,进行全高架段热滑试验的R1线地铁车辆加速行驶。济南人离地铁开通越来越近了。(资料片) 本报记者 周青先 通讯员 李培养 摄

记者了解到,根据《山东省〈政府制定价格听证办法〉实施细则》,听证会举行15日前,政府物价部门应当通过政府网站、新闻媒体向社会公告听证会举行的时间、地点,听证会参加人和听证人名单。定价听证方案要点也将在此时进行公布。

要想让价格定得明明白白,就得有一套完善的定价听证方案。记者了解到,定价听证方案需要包括拟制定价格的具体项目;现行价格和拟制定的价格,单位调价额

和调价幅度;拟制定价格的依据和理由;拟制定价格对经济、社会影响的分析;对听证项目实施后受影响的相关困难群体提出的减、免、补等措施;其他与制定价格有关的资料。

在济南的轨交票价听证会公告里,专门明确,听证会参加人员需要能够按时参加听证会,遵守听证会纪律。这是因为听证会对参加的人员比例有要求,要求应当在有三分之二以上听证会参加人出席时举行。听证会参加人

出席人数不足三分之二或消费者出席人数少于听证会参加人出席总数五分之二,的,听证会应当延期举行。

听证会的成果,将直接影响到价格的制定。《山东省〈政府制定价格听证办法〉实施细则》明确,定价机关作出定价决定时应当充分考虑听证会的意见。定价机关根据听证会的意见,对定价听证方案作出修改后,政府物价部门认为有必要的,可以再次举行听证会,或者采取其他方式进一步征求社会意见。

相关链接

连续两场听证会 参与度都不算高

本报记者 刘雅菲

“这次报名情况还比较理想。”29日,济南市物价局相关工作人员表示。虽然只有19名市民报名消费者代表,但与此前济南市机动车停车收费政策调整座谈会相比,报名人数还比较多。此前针对停车收费政策调整座谈会公开征集6名市民代表,但报名截止日期只有1人报名,因此那次座谈会仅有1名市民代表。

停车收费、轨交票价,这都是市民十分关注的问题。相比停车收费座谈会,此次轨交票价听证会几乎所有媒体都进行了报道,市民的知晓程度比较高。但从报名情况来看,参与度仍然不算太高。

“市民参与度不高有多方面的原因。”山东大学社会学教授王忠武认为,“一方面听证需要专门到现场去,不少市民因为上班没有时间。还有的是因为这些事情和自己的关系不大,因此并不想参与。”还有更重要的一方面原因,“市民对于听证会的作用和效能还不了解,因此参与度也就低了。”

因此,王忠武认为,听证会的组织单位除了加大宣传力度之外,还应该对听证会的时间、流程、作用等进行更加明确的公告,让市民对于听证会能够有更多的了解。同时,还可以通过网络或者进社区等方式,吸取更多市民的意见,让定价或者决策能更加合理。

点滴于心,一往于情

民生银行玉函路支行品质服务、传递温度

中国民生银行股份有限公司济南玉函路支行成立于2010年8月,地处济南市中区中心位置,区位优势。自开业以来,即以“打造服务标杆,引导行业风范”为目标,用行动践行金融服务窗口的义务和责任。2016年底,按照总行客户化智能厅堂推进要求,支行重装升级,硬件设施焕然一新,软件能力大幅提升;随着客户化厅堂导入,员工思想意识发生了质的转变,厅堂产能有了量的飞跃。在2017年五星级网点创建活动中,玉函路支行全体员工群策群力,克服门口修路等客观困难,最终取得星级网点的荣誉。

本报记者 赵婉莹

客户化运营 以客户为先

济南玉函路支行根据总分行“客户化运营”的政策性要求和思路,快速转型,在落实各项硬件设备的同时,着重提升网点各岗位的软服实力,坚持从提升客户体验出发,服务先于营销。硬件上,智能化设备配置齐全。微视窗、自助PAD、循环出纳机、速存机、回单打印机、对公票据受理机等智能化设备一应俱全,利用免填单、电子化的优势分流厅堂客户,减少客户填单和排队等候的时间。通过分流,支行对公业务的平均等待时间缩短了7分钟,其中回单打印和票据受理业务分流量达到70%,切实提高了客户的服务感受



软件上,服务人员素质全面提升。来到玉函路支行,厅堂高素质的服务经理会提供专业贴心、高效便捷的金融服务,确保给客户带来全新的服务感受和体验。

玉函路支行厅堂“女神”团队的服务得到了周边军区大院叔叔阿姨们的认可。服务经理张晴,因为业务熟练、工作热情、特别耐心,深得老年客户的喜爱。据工作人员介绍,军区大院有一位退休的迟政委,每周都会来找张晴咨询业务和分享生活琐事,即使业务繁忙,张晴也会尽量抽出时间倾听,“迟叔叔特别满意我们的服务,时间一长,又给我们介绍了好多客户呢。”因为工作表现突出,服务经理张晴获得了2017年总行颁发的服务明星称号,这既是对张晴的认可,也是对玉函路

支行服务的认可。

标杆式服务 以客户为尊

标杆式服务源于高素质的人才。玉函路支行拥有专业的运营、理服、零售业务以及对公业务团队,其中不乏留学英国、美国、德国等国家深造学习的高端人才。厅堂服务人员均为本科以上学历,AFP持证率达到100%。服务队伍朝气蓬勃又研精致思,且具备涉外服务能力和非金融服务能力。2018年年初,有位德国客户来支行办理业务,翻译不在身边,便由涉外窗口的柜员王雅慧进行接待,王雅慧先是使用英语与客户进行交谈,客户感受良好;在发现客户是德国人后,又改为使用德语,德国客户惊叹不已,对玉函路支行员工专业、贴心

的服务赞不绝口。

以客户为尊,更在意客户的舒适度。厅堂打造“一茶,一书,一世界”的休闲等候区,不同的时令季节提供不同的茶饮,春喝花茶、夏饮绿茶、秋品乌龙、冬尝红茶,还有现磨咖啡提神醒脑;书籍涵盖名人传记、历史人文、散文小说、刊物报纸、儿童读物等,能够适合不同年龄段的客户阅读。除此之外,厅堂内配置超高靠背的沙发,极大程度上保护客户的私密性;圆桌沙龙区则更能让理财经理在进行微沙龙时与客户近距离接触,更好地与客户进行交流与互动。

尊崇感受来自于对细节的关注。支行地处十字路口,道路拓宽挤占了原来预留的客户停车位,停车困难影响到了进店客户。为此,支行领导与大厦物业的反复沟通,为民生客户争取到了专属停车位和机动停车位,为进店客户带来极大便利。

另外,玉函路支行也高度重视高端客户的服务体验。每逢中秋、春节来临,支行分管行长对私银客户逐一登门拜访,送上诚挚的慰问和精心准备的礼品;每当私银客户来到支行时,分管行长也会亲自接待客户并送上一份雅致的随手礼。服务源于内心,细致入微的服务在社会上形成了良好的口碑,客群在不断壮大。

增值式服务 为客户产能

玉函路支行针对忠实的老

客户不断推出各类回馈活动,不但建有贵宾客户微信群,发送理财、养生、育儿等知识,还针对不同层级的客户推出诸如瑜伽、手工DIY、健康诊断、养生强体、近郊游等回馈活动,客户可根据层级和积分选择参加,省心省力又乐在其中。

随着服务口碑的不断发酵,忠实客户介绍来越来越多的新客户,针对这种情况,民生银行推出了“老带新”增积分活动,只要新客户开卡签约或购买产品,新老客户都会有积分,积分可以定期进行兑换,新老客户都能得实惠。

奉献爱心 回馈社会

民生银行玉函路支行在谋求自身发展的同时,不忘履行社会责任,积极参与公益宣传:在网点设立公众教育专区,定期开展反洗钱、防诈骗等公众教育工作;每月组织员工走进社区、街道、学校等地,进行各公益宣传;逢年过节支行领导走访街道,为交警、消防的驻地干警官兵送去慰问和心意;盛夏与寒冬,支行专门辟出休息区供环卫工人歇脚、饮水。

点滴于心,一往于情。民生银行玉函路支行一直坚持以客户为先,以客户为尊,全体员工全情投入,共同努力,注重每一个服务细节,重视每一位客户的服务体验。过往8年如此,今后亦会一直如此。