



http://tr.qilwb.com.cn

小小对账单兑现的是承诺

薛凯洲

自4月4日起,济华燃气有限公司向近30万户居民用户邮寄《天然气民用客户对账单》,让市民详细了解燃气消费情况,提高安全用气意识并享受便捷服务。这是自1999年天然气引入济南市以来,燃气企业首次采用邮寄对账单方式对市民履行告知义务。

一张张天然气客户消费对账单,无非是居民的消费明细、消费金额、缴费时间和安全用气提示。但就是这些看似简单枯燥的数字,却是客户“明白消

费”的依据,也是客户放心消费的关键。明明白白消费,是广大客户的权利,而明明白白收费,却是广大客户的迷茫。生活中的一些缴费项目,只要电脑打印出来,不管三七二十一,是多少就要缴多少,尽管你有一头雾水,也无从倾诉,怎能让消费者明白消费?放心缴费?

生活中不乏一些糊涂消费的事例,病人去世后还继续“享受”医院的药品,一辆汽车因无数次的违法行为累计而产生



的天价罚单,电话不明不白地被重复计费等等。如果我们能够做到让消费者提前明白消费行为,收到一份类似对账单一样的小贴士,多为消费者提个醒,告知消费者相关的

缴费义务,消费者和经营者平起平坐的话,或许我们的生活中就会少了一些纠纷,多了一些温馨。

燃气公司向居民邮寄《天然气民用客户对账单》的举措,无疑是企业升级服务思路的变革。一张张消费明细对账单,就是收费企业对客户的一份份承诺。其实,这样的对账单只要有心、用心去做,客户看到的不光是对账单上简单的数字,而是一份贴心的服务。如果所有的企业都这样做,这岂不是我们的幸事!

按有关规定,看车本是一件为群众服务、互惠互利的好事。但笔者发现在有的公共场所,本无需设看车点,却被圈为私地,搞起“雁过拔毛”的游戏。

笔者常去的省城某通讯营业厅外就有类似现象。看车人每天搬个马扎坐在台阶上,只要有人把车在门口一停,他就上来申明收费规则。哪怕只有三五分钟,且车辆不出自己的视线,他都至少收取一元看车费。

通讯营业网点本是

雁过拔毛 是何道理

邓江波

公众服务机构,在网点外提供一定空间作为群众的泊车处,乃至安排安保人员为群众看护车辆,都应当是优质服务的题中之意。而网点只管收钱,却不提供配套服务,让一些财迷心窍的人趁机设卡雁过拔毛,说小了是影响人们的心情,说大一点是降低了市民的幸福指数。

类似无需设看车点却设,不论停留多久均搞“一口价”的不合理收费行为,在我们身边还有很多。有关部门应当对此类行为进行规范整治,还市民一个和谐有序的生活环境。

铁路涵洞的一肚子委屈

柳清文

我是历城南全福小区以南的一处普通铁路涵洞,普通到以前没有人记得我,也没有人念叨我的好处。对此,我没有任何怨言,一直以来默默无闻地在这里。可最近半个月,我却“杯具”了,身下的污水出了名,成了过往市民抱怨的地方,把我的一世英明都毁于此。对此,我可有一肚子委屈要说。

半个月前,也不知由

于什么原因,有水不断地从我的南段西侧墙体的一个管道口流出,在我的北端形成积水,积水最深能淹没小型电瓶车的半个轮子。

七里堡菜市场就在我的东南,小区内的很多居民买菜、上班、上学都要经过我身下这条路,积水给居民带来很多不便。每天看着大家踉踉跄跄而过,我的心都悬在半空中,看



在眼里急在心里,却也没有办法,只能默默祈祷大家千万别出意外。这么长时间了,暂且不

说我每天闻着多么刺鼻的味道,单从方便市民的角度来考虑,也应该早日解决这个问题。不知是市民没有反映这个情况,还是有关部门没有了解到,现在既然被报道了,就请尽快把问题彻底解决了吧。

我真希望早日把污水从身下清理干净,这样就可以还我一个清白,千万别再让那么多市民议论我了,我喜欢过清静的日子。

司家码头 赋得人生之旅

孙葆元

司家码头接芙蓉,絮柳云托画巷红。

一棹春波摇苦旅,应知酒淡雨风浓。

(注:司家码头,济南当年水路最大的登船处,清帝乾隆曾在此登船游大明湖。整修大明湖新区后重新开辟。芙蓉,指芙蓉街。)

如此包装

江南叶

朋友来访,带来两箱杨桃,精美的包装很上档次。但搬起来感觉特别轻,打开一看,整箱只有上面一层放着15个杨桃,底下三分之二的空间全部用包装纸支撑着。看似丰满,实则骨感,卖的总比买的精,令人“钦佩”。但如此“包装”总让人感到心寒。

我的妈呀

李玉美

今天姐把妈送上公交车,然后打电话告诉我,说大约45分钟妈到家。我算着时间,从1点到3点,老妈还没到家,我在阳台看呀看呀,最后不放心,去终点站看看吧,俺那老妈呀,在那站着正等着俺去接呢,原来是掉向了。我哭笑不得,老妈却乐得不行。唉,我的妈呀。

梅赛德斯-奔驰C级轿车

Ahead of its time.



当众人还在惊叹其外观,惊叹其内饰,惊叹其性能的时候,奔驰C级轿车已经领先一步,以其个性化的内饰,个性化的外观,个性化的性能,个性化的服务,为您提供一种与众不同的驾乘体验。当您置身于奔驰C级轿车的驾驶舱时,您将感受到一种前所未有的尊贵与舒适。当您置身于奔驰C级轿车的驾驶舱时,您将感受到一种前所未有的尊贵与舒适。当您置身于奔驰C级轿车的驾驶舱时,您将感受到一种前所未有的尊贵与舒适。

更多详情,请访问奔驰官方网站: www.mercedes-benz.com.cn

北京奔驰汽车销售有限公司

2011年4月7日

北京奔驰汽车销售有限公司

125年汽车发明者

北京奔驰



Mercedes-Benz