

感谢有你——致敬春节仍坚守一线的劳动者

春节假期不打烊 泉城市民用水无忧

济南水务集团“小白热线”全年无休,接水业务全程线上办理

春节假期即将到来,济南水务集团的供水服务“不打烊”,市民可以安心用水。1月26日,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者获悉,春节假期,济南水务集团及下属各水厂、区域加压站均保持24小时生产,“小白热线”仍将全年无休,相关线上供水服务也将“随叫随到”。



春节假期即将到来,济南水务集团的供水服务“不打烊”。

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 程凌润 通讯员 张昊哲

“小白热线”全年无休 去年接听42万余条

经历了从“一部电话”到“手持终端”的变迁,“小白热线”的供水服务已全面延伸,并架构起一张从单线到多线、从平面到立体、从被动到主动的立体服务平台。

值得注意的是,“小白热线”作为全国供水行业第一条热线、连续不间断运行时间最长的热线,26年来累计受理供水抢修、业务咨询来电过百万件次,解决群众用水问题超40万件,连续四年位居12345市民服务热线考核榜首,本次摘得“三牛先锋集体”的金子牌匾,“小白热线”历史的荣誉簿上再添浓墨重彩一笔。

2021年,济南水务集团客服中心坚持党建引领服务,以智慧化水务平台为依托,创新热线服务保障措施;以服务“八个转变”为抓手,创新服务模式,持续提升行评成绩和企业美誉度。

2021年,“小白热线”荣获济南市国资委“三牛”先锋集体,济南市委宣传部等单位联合推选“最美济南水务人”“微笑济南”榜样及“暖心服务”榜样;“小白”志愿者服务队摘牌“爱涌泉城”公益评选十佳公益品牌,以及济南市青年志愿服务先进集体;支部党课《“小白热线”上 那奔涌不息的“三牛精神”》荣获济南市委组织部2021年第二批市级优秀党课;团支部被济南城投集团评为五四红旗团支部。

据统计,2021年,“小白热线”共接听热线电话427758个,同比2020年受疫情影响整体话务量不高的情况下增长17.91%,剔除年内极寒天气来电43269件后同比上升5.99%。全年接听率96.51%,直办率71.29%。

此外,“小白热线”受理网上客服咨询58155件,微博微信等网上诉求621件,所有渠道合计受理量为486534件。全年服务过程满意率99.61%,结果满意率98.99%,基础服务指标稳中向好。

2021年,“小白热线”工单总量222749件,同比2020年上升



“小白热线”仍将全年无休,相关线上供水服务也将“随叫随到”。

相关链接

春节假期济南水务集团营业网点温馨提示

根据济南水务集团发布的公告,1月31日至2月5日(腊月二十九至正月初五),燕山营业厅(燕子山路35号)等多个营业网点暂停营业;2月6日(正月初六)恢复营业(营业时间:上午8:30~下午5:00)。

暂停营业的网点分别为,历下区:燕山营业厅(燕子山路35号);文化西路营业厅(文化西路4号);港华燃气合作营业厅(历山路59号)。市中区:经七纬四路营业厅(经七纬四180号);济华燃气合作营业厅(市中区二环南路5760号)。槐荫区:南辛东街营业厅(南辛东街1-17号);腊山山东路营业厅(腊山山东路海亮艺术华府)。天桥区:堤口路营业厅(堤口路177-23号);工人新村营业厅(工人新村北村西街4号)。

同时,济南水务集团东区供水公司部分营业网点也将在春节期间暂停服务。东源、奥体、工北、济钢营业网点将在1月31日至2月5日(除夕至初五)暂停营业;华山、唐冶营业网点将在1月31日至2月6日(除夕至初六)暂停营业。

春节假期,济南水务集团东区供水公司七里河营业大厅将正常营业,营业时间为上午8:30~下午5:00,地址:七里河路23号。电话:88607749。

此外,济南水务集团南部山区供水有限公司营业网点也将在春节期间暂停服务。仲官营业网点将在1月31日至2月3日(除夕至初三)暂停营业,2月4日(正月初四)恢复营业(营业时间:上午9:00~下午5:00)。

济南水务集团长清有限公司营业服务大厅在春节假期期间正常服务。服务大厅营业时间:上午8:30~11:30;下午1:30~5:00。

46.70%,剔除极寒天气工单9971件后同比上升40.13%。

春节假期坚守岗位 接水业务全程线上办

春节将至,为确保用户缴费及供水业务办理,济南水务集团参照济南市其他服务行业惯例,春节放假期间玉函路营业厅正常营业(地址:玉函路19号;营业时间:上午8:30~下午5:00),东外环以西其他营业厅将暂停营业。

目前,济南水务集团已为市民拓展了十几种交费渠道。市民可以根据交费习惯,足不出户,通过网点水费预存、银行代扣、支付宝、扫一扫微信服务公众号、手机银行自助交费或网上或电子渠道自助交费,方便快捷。

值得注意的是,春节假期,济南水务集团所有的接水业务都是可以在网上办理的,并且支持多渠道线上办理。

据了解,济南水务集团全面推行“一网通办”,把简单留给群众,把办理交给系统的理念,通过山东政务服务网、济南市城乡水务局官网、水务集团官网、济南水务App、微信公众号等将办理流程、服务指南一次性告知,实现了业务网上申报、在线受理。

截至目前,用水报装业务全部实现“一网通办”,做到线上线下同步运行。

1.山东政务服务网(<http://jnzfwf.sd.gov.cn/col/col13528/index.html>)

操作:

(1)进入“山东政务服务网”一点“站点切换”一点“济南市”一点“市级网上政务大厅部门分厅”。

(2)点击“济南水务集团有限公司”进行供水报装。

2.济南市城乡水务局官网(<http://jnwater.jinan.gov.cn/>)

操作:进入“济南市城乡水务局官网”一点“接水业务办理”即可进入业务办理界面。

3.水务集团官网(<http://www.jnwater.com.cn/>)

操作:进入“济南水务官方网站”一点“业务办理”进行供水报装。

4.济南水务App操作:

(1)进入“济南水务App”一点“便民服务”一点“水表报装”进行供水报装。

(2)点击App上搜索框直接搜索“水表报装”

5.微信公众号(jnwater968133)操作:

(1)进入“济南水务微信公众号”一点“掌上营业厅”一点“水表报装”进行供水报装。

(2)点击切换键盘,直接输入要办的“业务名称”或口语化,即可弹出办理链接。

创新“供水开放日”活动 打造全媒体融合客服中心

2022年,济南水务集团客服中心将整合直饮水、水质检测、现代化水厂、小白热线、供水使馆等资源,创新供水开放日活动,贯穿全年,增进市民从喝上连续稳定水,向喝上“明白水、安全水、放心水”感知。

济南水务集团客服中心将制定《济南水务集团热线工单回复模板》,进一步规范工单处理、回复等服务全流程行为,明确规范服务流程,年内实现集团公司服务岗位员工学习、培训、考试全覆盖,以监督检查为抓手,向规范落地、执行到位转变。

同时,以济南水务集团各区(所)服务范围为依托,将督察员与各区(所)实行“网格化、精细化”管理,实现督察督办工作责任到人。按照“统一管理、相互配合”的原则,建立以服务督察科为主,其他职能部门为辅的督察督导工作体系。

值得注意的是,济南水务集团客服中心将推进服务系统研发,实现服务可视化调度,打造全媒体融合客服中心。由传统接听、在线客服向现代化网络平台受理转型,创新打造规范、高效便捷的“可视化客服”,并建立专家库知识模块,实现精细化信息检索。

济南水务集团客服中心将整合现有大数据平台,建立客户关系管理系统,打破系统信息数据孤岛壁垒。同时,擦亮小白供水服务队“体贴点点滴滴 关怀源源不断”品牌。



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:武俊 美编:继红 组版:洛菁