

# 给市民修水管的“小白”退休了

## 白维营创立“小白热线”21年,为百姓解决百万件供水难题

“您好!这里是‘小白热线’,请问有什么可以帮您?”在济南,水务集团的“小白热线”(82612319)可谓家喻户晓。“小白热线”成立21年以来,已经为市民解决了上百万件供水问题。3月15日,“小白热线”的创始人——今年60岁的白维营正式退休了。“小白”退休后则被聘为“小白”热线监督员。

本报记者 蒋龙龙  
实习生 任秀

### 接了最后一通电话 处理最后一个工单

15日下午1点10分左右,水务集团的小白接线中心电话再次响起。“您好!这里是‘小白热线’,请问有什么可以帮您?”这次电话的接线者是山东省劳动模范,“小白热线”的创始人——1957年出生的白维营。他熟练地打开控制按钮,接入热线。

家住洪家楼北区的孙女士反映,“从上午开始,家里水龙头的水量就很少了,不知道怎么回事?”孙女士希望“小白热线”能立即派人上门进行处理。

3月15日是白维营在职工作的最后一天,之后他将正式退休。而在退休之前,早已走上管理岗位在白维营希望能再接一次热线,处理一次工单,再到居民家为市民服务一次。

白维营接到热线后,立即驱车和同事一起来到洪家楼北区18号楼孙女士家中。根据孙女士介绍,白维营当场判断孙女士家的水管阀门损坏,导致水流不畅,家里没法用水。白维营拿出大管钳,将阀门卸了下来,并更换了阀门。随后,孙女士家的供水恢复了正常,整个过程只有十多分钟。

市民孙女士今年78岁,

也曾多次和小白热线打交道,“没想到这次小白亲自来到我家进行维修,现在的小白也都成了老白了。”

### 小白退休后将成 “小白”热线监督员

白维营回到济南水务集团的客服中心后,济南水务集团党委书记、董事厂魏洪军提前站在楼道口迎接他。白维营以前的多位同事也来这里和他合影留念。

当天下午,济南水务集团还向白维营颁发了聘书,聘请白维营为“小白热线”监督员,对“小白热线”的工作进行监督。除此之外,水务集团还特地为白维营颁发了一个荣誉证书。荣誉证书对白维营高度评价道:“白华秉节,维系百姓,营实不言,暖心无声。”

荣誉证书上还写着,白维营于1976年进入济南市自来水公司,在济南水务集团工作了41年。1996年,白维营独辟蹊径,主动担当,带头创立了“小白热线”,对白维营41年的辛勤付出表示感谢。

魏洪军表示,“小白热线”为一个创办了21年的品牌,白维营倾注了很大心力。白维营同志退休后,勇于担当主动为百姓服务的小白精神并不会退休。济南水务集团将继续把小白热线办好,并将在济南水务集团内传承“小白”精神,不断提升济南水务集团的服务水平。



上门处理最后一个工单,“小白”给居民维修供水设施。 本报记者 蒋龙龙 摄

### 对话“小白”:

## “小白热线”见证20年供水变迁

本报记者 蒋龙龙  
实习生 任秀

15日下午,记者采访了将要退休的“小白”——白维营。他说,成立“小白热线”后,为市民解决了实实在在的难题,市民发自内心的褒奖,多少钱也买不到。随着市民要求逐步提高,热线服务并无止境。

### 市民发自内心的褒奖 多少钱也买不到

记者:快退休了,为什么还要再想着接最后一个电话?

小白:想到马上就要退休,昨天晚上在床上就没睡着,不断地回想在济南水务工作的40多年。小白热线成立后,最多的一个晚上和同事一块接了400多个电话,非常劳累。之所以能坚持下来,就是因为

在服务中找到了乐趣。每当为用户解决一个问题,居民一个感谢的眼神,一句感谢的话,都会从内心里感到一股暖流,浑身上下都无比轻松。市民多年来对小白热线的认可,这种发自内心的褒奖,多少钱也买不到。

### 成立时只有一部电话 一天能接近百个热线

记者:成立后,你们怎么做,让老百姓逐渐改变了看法?

小白:1996年6月21日小白热线刚刚成立时,全名为“白维营维修热线-6924410”。热线热起来后,市民便简称为“小白”热线。成立时只有一张桌子、4名客服人员、一部红色老式电话。由这4名客服人员轮流来接电话。“当时只有一部电话机,每天能接到近百个电话。”

小白热线成立后,要求管道维修12至72小时内解决。当天接到投诉电话,当天派发工单、调度作业。当时我是管线处的副处长,既当接线员,又当维修工,就带领着小白热线的维修人员骑着摩托车在济南的大街小巷给居民家维修管网。很多天都是没白没黑。

渐渐地,得到了市民的认可,“小白热线”成立一年半后,1998年1月底,收获了1000多封表扬信和50多面锦旗。

### 依靠“小白热线” 供水客服功能齐全

记者:目前的“小白热线”和原先相比有什么进步?

小白:“小白热线”从成立之初,便不只是一条热线,电话那头是调度室、抢修队、送水队等部门的高效协作。

其实“小白”不仅仅是白维营,背后有着整个济南水务的工作人员在支撑。济南水务目前以“小白热线”为依托,已经建成全国最大规模、功能最齐全的供水客户服务中心,拥有一流的呼叫中心

和客服中心。目前的热线坐席由原来1个扩容至16个。“小白热线”还与市政府12345、市政公用局12319等热线联动,及时了解市民的诉求。随着新时代的发展,市民不仅仅可以通过电话来向“小白”热线反映问题,还可以通过微信、微博、网站向小白热线反映,服务平台更为立体了。

### 市民要求在提高 热线服务并无止境

记者:从事多年的热线工作有什么心得?

小白:多年的工作经验让我感到,热线服务无止境,比如原先停水只能通过贴停水通知等方式来告知市民。现在可以通过手机短信、微博、微信等方式来告诉市民,我也经常在朋友圈转发公司的一些停水信息。随着时代的发展,市民的要求也在不断提高。原先市民可能只要求喝上安全的自来水就行,现在对水质和服务的要求则更高了,这些还都是努力的方向。



1996年的“小白”热线。 水务集团供图

颐正海参馆亮相泉城 开业钜惠！

爆款全干刺参780元/斤、1500元/2斤、2100元/3斤

特别提示：大连即食海参160元/斤(5斤起)买3斤刺参或5斤即食海参送长岛虾皮1包



颐正海参馆值此开业之际,感恩泉城市民,特从原产地精选了一批爆款全干刺参,买1斤780元、2斤1500元、3斤2100元,优质刺参1080元/斤,精品刺参1280元/斤,特级刺参1580元/斤

活动时间：3月15日-19日(仅5天) 电话：0531-82311725

公交线路：2、31、39、49、70、79、80、102、103、113、165、K52、K59、K96、BRT2\BRT3到颐正大厦下车  
地址：济南市历山路和平路交叉口颐正大厦一楼(历山路108号历山剧院北邻)