



本报记者 蒋龙龙

### 缴纳水费等业务 只需动动手指

据济南水务集团党委书记、董事长魏洪军介绍,济南水务主动对接,上门服务,真正以满足用户的用水需求作为企业配套服务的出发点和落脚点。建立现代化客户关系,就是引导用户接受现代化服务方式,建立“人机互动”“远程服务”现代化客户关系,节约人工成本,节省办事时间,让用户服务体验愉快舒心,让供水服务像“扫码”一样方便快捷。

为引导市民适应现代化服务方式,济南水务集团扩展了微信平台功能应用,增加微信交费、报修、查询、互动等“掌上民生”服务项目,让微信在线交费成为用户交费首选。改进贴单通知催欠等落后方式,推行电子账单、电子发票,引导用户使用电子支付和“人机交互”的自助服务,用新科技解决老问题。

济南水务还推出“水费电子发票”服务功能,凡通过微信、支付宝、网银、银行代收、银行代扣等各类电子渠道交费的,如需开具发票,不需再到营业网点打印,可通过水务集团官网与微信服务号实现自助申领下载。

据济南水务不完全统计,2016年通过互联网交费的用户有108万余户次,2017年达到了236万余户次。至2017年,居民供水用户采用网上支付进行交费的交易次数和交易金额约占总交费次数和金额的70%,市民网上支付比例较2016年翻番。

济南水务还推进“手机抄表”服务,充分利用“互联网+”技术,加快“手机抄表”工作推进,实现用户用水信息现场查询、答疑及服务工单现场上传等,使老百姓真正用上“明白水、放心水”。同时,力争实现对抢修车辆“工单移动化、可视化”管理,实现手机接单、轨迹定位,进一步提升对各类供水抢修现场的监督管理,全面提升供水服务品质和保障能力。

# 抢修可手机接单 用水信息马上查

## 供水服务延伸到“水龙头” 让市民“少跑腿,多办事”

城市供水发展史,更是一部供水服务民生史。站在以市民为中心的角度,供水服务也被提升到新的高度。从2016年以来,济南水务集团更是树立“产权有界限,服务无界限”的服务理念,创建新型、现代化客户关系,关注用户需求和用户体验,全面提升从源头到用户“水龙头”的全过程服务水平。



济南水务推出户表维修延伸服务,“水专家”在为居民服务。 通讯员 李军 摄

### “水专家”随叫随到 推“成本式”维修服务

为更好地服务市民,济南水务还创新客户代表“六位一体”服务模式,将抄表员工作由原来的单一抄表扩大为集抄表、收费、宣传、联络、咨询、巡检“六位一体”的综合职能。这

些客户代表,主动和客户交朋友,越来越赢得用户信赖。

水务集团推出了片区式管网管理服务新模式,以“管网抢修服务调度中心”为中枢,细分区所管辖片区,区块管理,责任到人,将巡视员变为“片区管理员”,实现了快速抢修和对停水等用水信息的最大化通知,当好用户的

“水管家”。

济南水务还推出户表维修延伸服务,“水专家”随叫随到。济南水务集团还践行“产权有界限,服务无界限”理念,将供水服务延伸到用户“水龙头”,24小时昼夜服务,随叫随到,为全市80万户表用户提供表内管线检漏、成本式维修等延伸服务。

服务是从源头到用户终端水龙头的“全过程”服务,不能只停留在“产权界限”内的服务。济南水务集团党委副书记、总经理崔鹏伟表示,“践行‘产权有界限,服务无界限’,要主动服务、用心服务。”济南水务将全面延伸服务触角,打破产权服务界限,提供更优质更完善的供水服务,还主动为开放式居民小区免费检漏,为孤寡老人、低保和残疾人家庭义务维修。

在供水维修中,全面推行“成本式”维修服务,只要市民找到水务集团,不管是表外的管网维修还是表内的管道维修,全面贯彻先服务、再协调、后规范,绝不将民生诉求挡在“规则”门外,“要让市民依靠水务,信任水务”。

### 七个共享服务网点 一趟能办三大民生事儿

2017年夏天,位于西客站片区艺术华府的济南水务集团西客站营业所新址正式投用。今后济南西客站片区也有了完善的自来水服务大厅。全市各营业厅由原来的4处增至目前的15处,实现了营业厅的全覆盖。

除此之外,为了让用户“少跑腿,多办事”,济南水务集团、济南热力集团、济南港华燃气2017年还携手启动共享客户服务营业厅,三方共同签订《“水、气、热”共享服务》合约,标志着济南水务集团、济南港华、济南热力联袂提升民生“大服务”,让用户跑一趟就能解决三大民生事儿。

伴随着七个共享服务网点的同步开启,用户可在济南水务集团七里河新客服中心、历山路客户中心、奥体营业厅、文化西路营业厅的任意一处客户中心同时缴纳水费、燃气费、采暖费,办理与自来水、燃气、供热有关的各项业务。

为提升小白热线的服务能力,2017年11月底,济南水务完成了小白热线增容改造工程,将热线坐席从16席增至28席,小白热线中继线由8条增加到16条,进一步提升了小白热线为百姓的服务能力。2017年,济南水务通过开展形式多样、内容丰富的讲座、供水开放日参观等活动,普及、传播“爱水、护水、用水、节水”常识。

# 养老机构专版

这里汇聚了优秀的养老机构，为您的养老生活提供精准参考。  
祝愿天下老人老有所养，老有所依。  
订版电话：（ 0531 ） 85196234、85196204

济南华森老年公寓

医养结合 设施齐全  
四星级养老服务机构  
诚聘：护士、护理员

电话：88235999 13665315688  
地址：历下区经十东路北凤岐路2999号

安康医院老年公寓

社区医院 医养结合  
中心位置 环境舒适  
感受温馨  
诚聘护理人员

地址：甸柳新村五区历下文化广场旁  
1 3 8 5 4 1 9 0 7 8 1

专业养老 泉鑫公寓

济南后花园，好山好水好空气  
医养联合体，专心专业专养老  
单人间、标准间、别墅间，任您选择  
自有菜地、鱼塘、养鸡场，健康养生

咨询：18854129258、18615208528  
103省道至仲宫龙山路左转100米路东  
88/65/67路公交“终军广场”站到

低档价格，高档养老！国民老年公寓——祝甸社区老年公寓

处于市中心的静养之地，专业有爱的医护团队  
集中供暖，地处市区，公交直达，免费试住  
院长热线：13954180662  
地址：济南市历城区祝甸东方花园小区内（市区乘坐30/80/118/113  
/201路公交车到祝甸活动中心下车即可）

济南圣松老年公寓

采取医养结合模式  
公寓以人为本认真贯彻现代化、  
高标准、价合理的理念  
用心打造“家庭化”服务模式

地址：经十路腊山立交桥段店南路股骨  
头医院院内东侧  
电话：0531-86067888 15688862790

专业照护 失智失能老人

连锁老年公寓  
(医养结合。聘护理人员)  
电话13906413952、13706418408

暖冬钜惠  
入住5折

接收失能  
半失能老人

13356684747九月九高端养老公寓

济南万科商埠怡园长者公寓床位预定中

仅限30个优惠名额 床位费1999元/月起  
12月16-17日，团购优惠大放送火热报名  
24小时照料、中西医结合门诊、康复治疗、休闲娱乐、营养餐饮

联系方式：0531-55518777 地址：济南市市中区经三路83号

# 老年公寓专版

## 鲁商福瑞达国际颐养中心

福瑞达（历下）护理院 中高端养老机构  
机构养老、社区养老、居家养老、医疗康复“医养结合”四位一体  
康复医学科 对各种骨关节病、老年病及运动功能障碍患者  
进行康复治疗

服务热线：0531—66697755 15615617755 地址：济南市历下区历山路2号