

泉城“小白”升职记

齐鲁晚报

T04

2018年7月12日

星期四

编辑:蓝峰

美编:许雁爽

组版:继红



1996年6月21日“小白热线”成立。



在济南水务集团客户服务中心,小白热线工作人员正在分析高峰供水期间用户来电情况。

“记忆·泉城自来水”

文化作品选登

韩桂香

每当听到窗外传来“咣当”“咣当”的声响,我就会从家中探出头问道:“小伙子,帮我看看我们家用了多少水?”“好来。”伴着一句清脆的应答声,很快就有了回复。“阿姨,放心用就行!”他接着说道。

自从“一户一表”改造工程后,济南水务的抄表员就成为居民们的老朋友。每两个月查一次水表,如同美丽的约定,在岁月深处建立起情感联结,而抄表员的升职记,也见证着一滴自来水的沧桑记忆,以及一座城市的美丽蝶变。

记得我第一次与抄表员打交道,是源自我们的水费猛增,三口人一下子多出那么多水费,到底是什么原因?我找到抄表员,他说先排查,可是一圈检查下来,没有异常。“别着急,我们再观察一段时间,不行还有其他办法。”他的耐心解答浇灭了我心头的焦灼。没过几天,我们一家外出了,回来后意外发现家里“停水”了,邻居说都有水,我联系上抄表员,那天他已经下班,但还是风尘仆仆赶了过来,见到我第一句话就是,“你终于出现了,找你找得好辛苦。”

原来,邻居家的水表漏水,时间久了把我们家的水表给碱坏了,他联系不上我,暂时把我家水表总阀门给关上了。第二天一大早,他便带着工具过来维修,忙活一上午修好恢复用水。我满脸感激,“谢谢你,帮了我们大忙了!”隔壁邻居也闻声出来,“都是我们家水表惹的祸,多亏人家小伙子

的火眼金睛,要不还得耽误你家用。”“这是我应该做的,别管谁家的水表,我们一视同仁。”说完,大家哈哈一笑。我追问他的姓名,他憨憨一笑,摆摆手说,“不用不用,叫我‘小张’就行。”后来,我从邻居那里确认,他真姓张,与其他抄表员同属于“小白热线”队伍。

还有一件小事,令我记忆深刻。顶楼住户乔老师家里用水指数一直是零,那次小张抄表后发现水表开始走字,是住户回来了还是家里发生漏水?他很是纳闷。忙完抄表工作,他找到传达室核实情况,工作人员是新来的,说不认识乔老师;他又辗转找到居委会,对方告知乔老师去了南方。小张初步“确诊”,是用户家中有漏点。他不嫌麻烦,想法联络。功夫不负有心人,他终于联系上了乔老师。乔老师儿子回来,开门一看,卫生间水漫金山,赶忙进行抢修。事后,乔老师回到济南,要当面请小张吃饭以作酬谢,小张直说不用,再三婉拒。但这段佳话,使大家对小张产生由衷敬意。冬去春来,四季更迭,小张结了婚,有了娃,升级成为“奶爸”。有一段时间,抄表员换了个陌生面孔,我顿觉很不适应,怎么换人了?这位背着军绿色背包的高个男解释说,“他家里有事,我临时替他。”

每个人都有自己的工作习惯,抄表员也是如此,小张干活麻利,粗中有细,谁家用水量多少,哪家出现漏点,他都摸得倍儿清。他每次抄表都是从最东头开始,起初我也没注意,直到后来新搬来的邻居说起,我才留心。最东头住着一对老教授,老先生姓于,儿女都在国外,平日里家里灯坏了、

水管滑丝了、电器出现小故障等,他们常常束手无策。有一次,老人从窗户里喊住小张,吞吞吐吐地说,“小伙子,我想麻烦你件事,帮我修修厕所的灯好吗?”灯不亮已经一个多月,老伴好几次看不清险些摔倒。小张二话不说,去买来新灯管,并安装调试好,老先生热泪盈眶,拿出钱来酬谢他,他使劲摆摆手,“小事一桩,以后有什么事,您尽管找我就好!”说罢,他掏出小本,端正正写下自己的电话号码。

以后他来查表,都会主动敲敲窗户,给老人打声招呼,主动报上用了多少水,看看老人有什么事需要他跑腿,一来二去相处如亲人。新来的邻居看到这一幕,感慨万分地说,“住在混凝土的高楼里,本以为人与人之间会老死不相往来,没想到抄表员师傅这么有爱,让小区充盈着人情味,住在这里,就是幸福!”过了大半年,抄表员小张回来了,还是那个粗高嗓门,还是那个抄表顺序,还是那样一丝不苟,只不过人瘦了一圈,略显疲惫,他说道,“家中老人生病住院,不得不请假,我也很想大家。”三年前,小张被调到其他片区,新来的抄表员姓王,体态偏胖,戴眼镜,工作起来与小张一样兢兢业业,在方寸之间干出大天地。然而,小王不只是抄表员,正式升职为“客户代表”,抄表、收费、宣传、咨询、巡检、联络,集六位于一体,成为“无所不能”的“水管家”。

今年以来,小王还尝鲜手机抄表,住户用水情况现场查询、同步上传、同步审核与打印,无纸化操作,全流程透明、打通服务“最

后一公里”,这也是助力打造“四化企业”,即水质提升“优质化”、生产过程“自动化”、工作流程“规范化”、过程管理“智能化”,谁家用水异常都会自动提醒,叫人不禁大开眼界,居民们纷纷叫好,“济南水务,把服务送到市民心坎上了!”那些刚学会使用智能手机的老人也紧跟潮流,玩转“济南水务”微信公众号,手机缴水费,下单报维修,观看直播间,互动留言,一点不比年轻人差!年过八旬的于老伯曾上过战场,九死一生,他略显激动地说:“当年困难时期连水都吃不上,更别说优质纯净的自来水了,今天这么好的服务,又能触网又能直播,真是以前连做梦都不敢想!感谢党和政府,老百姓的生活芝麻开花节节高!”老先生的滚烫话语道出了时代的变迁,体现济南水务“以人民为中心”的服务理念:体贴点点滴滴,关怀源源不断。

源头活水,济南水务走过84载;润泽民生,泉城“小白”初心不变,跃动着为民服务的红心。其实,从抄表员到客户代表,职位的变化是“互联网+”的深度融合,标志着济南水务迈进2.0时代,擘画出供水服务的新蓝图:服务离百姓近些,再近一些;供水质量提升,再提升;智慧水务贴心、零距离。

泉城“小白”升职记,某种意义上说也是济南水务的成长史和城市供水的变迁记,我从中读出一滴自来水的记忆、水务大民生的温度、新动能转换的速度、泉城自来水的的美好愿景!

为泉城“小白”点赞,与济南水务同行,现代济南明天更美好!

84年,我们一起走过

新起点新水务新定位:以市民为中心,打造“四化”企业

84年的风雨历程,水务人用体力和意志守护着济南水脉。目前,济南水务隶属于济南城市投资集团有限公司,供水管线总长度3512千米,用水户数88.97万(总表用户2.8万户、户表用户86.17万户)。供水面积约500平方公里,服务人口约340万人。

近年来,济南水务传承发扬“小白热线”服务精神,努力打造“优质化”“自动化”“规范化”“智能化”的“四化”企业,积极践行“产权有界限、服务无界限”的服务理念,把创建新型、现代化客户关系作为新形势下的服务发展目标,先后推出了接水报装“全过程”服务;客户代表“六位一体”服务模式;“片区管理员”分片包干服务;户表维修延伸服务和规范化营业厅服务,济南水务的“春风式”服务享誉泉城。

目前,为改革优化营商环境,济南水务不断完善推广网上业务办理建设和应用,相继推出了网上“在线客服”、网上“业务办理”等项目;完善微信平台服务内容,增加微信交费、报修、查询、业务办理、违章举报、发票领取、互动“掌上民生”等一系列服务项目,将各类用水服务事项办理标准纳入官方网站,将大量线下活动向线上迁移,努力实现网上数据多“跑路”,群众办事少跑腿。同时,推出“济南水务APP”,打造立体服务平台。

当前,济南水务按照济南



让市民有更多获得感是济南水务人努力的方向。

城市发展规划和新旧动能转换战略部署,积极实现城市发展决策部署,创新发展,担当作为,优质服务,奉献社会,保障城市发展和供水安全,达到群众和政府“双满意”。

“记忆·泉城自来水”文化作品征集活动在社会界的大力支持下圆满收官。活动能够取得圆满成功和上级领导、社会各界同仁以及各大媒体的大力支持息息相关。济南水务集团向社会各界表示感谢,希望社会各界一如既往,给予济南水务更多的关注和信任。

未来,济南水务将以市民为中心,全面提升现代化管理服务水平,打造“全过程”服务链条,让水务惠民遍地开花;提高供水保障能力。

助力城市长高长大,让市民感受到满满的“获得感”。