

济南中央商务区从一开始就备受关注,经过一段时间的建设,近期传来多条喜讯。目前中央商务区首条市政道路茂岭三号路已经具备通车条件,可以缓解周边交通压力。

► 航拍中央商务区茂岭三号路已具备通车条件,可以缓解周边交通压力。  
本报记者 周青先 摄



# CBD首条南北交通大动脉放行

## 茂岭三号路串起工业南路与解放东路,大大缓解周边压力

本报记者 张晓燕

### 南北双向为六车道

“这条道路是首条具备通车条件的市政道路。”近日记者来到济南中央商务区,现场一位施工人员告诉记者,济南中央商务区市政项目一期“三纵三横”建设道路之一的茂岭三号路正式放开通,成为中央商务区内首条具备通车条件的市政道路。据了解,茂岭三号路北起工业南路,南至解放东路,全长1657米,为双向六车道,道路红线宽度42米,设计有11个规划路口。记者从解放东路向北走到工业南

路,一路看到茂岭三号路沥青已经全部摊铺完成,交通标识线喷画整齐明显,道路来往主要通行车辆为片区内工程车辆,周边地块还处于同步施工状态,可以看到多辆水泥罐车正在作业,人行道暂不具备施工条件,人行道、中央绿化带、机非绿化带已覆盖草皮。在茂岭三号路东侧,仁恒项目,CBD控制中心、万科大都会等正在热火朝天地建设,路西侧的平安超高层、绿地IFC也正在建设中。

### 为区域建设“提速”提供保障

“这条道路从2016年7月起开工,历经地下环路工程、综合管廊工程、雨水

工程、市政管线工程、海绵城市工程、地面道路工程及其他附属设施工程等施工任务。”现场一位施工人员告诉记者,在道路建设整个过程中,他们克服了扬尘治理、材料短缺、零退界施工等多种困难,顺利完成了任务。

“这条道路顺利完成,车辆可以经茂岭三号路往返于工业南路与解放东路之间,大大缓解周边交通压力。”现场施工人员表示,目前周边还有多处正在施工,来往的大多是施工车辆,如果有市民在此通行一定要注意行车安全。“这条道路具备通车条件后,不仅仅可以缓解周边交通压力,还可以为中央商务区建设‘提速’提供保障,为中央商务区项目落地提供更好的外部环境。”

■相关链接

### 茂岭二号路可临时借道

除了茂岭三号路,记者了解到,同标段的另一条“三纵三横”道路新泺大街(华阳路-奥体西路段),除轨道交通预留绸带公园站共建段外,快车道、慢车道也已全部完成。另外,CBD地下环路的主体建成后,市政道路一期工程中多条道路也已贯通,其中茂岭二号路、天辰路等都已经铺设沥青路面,道路两侧同时进行绿化,社会车辆可以临时借道行驶,缓解周边交通压力。 本报记者 张晓燕

■相关链接

### 涉水服务提速

“多次”变“一次”

# 新小区接水业务不超60天

## “一次办成”,大大压缩各环节办理时间

水是生命之源,是每家每户的必需品。今年6月份出台的《深化“一次办成”改革进一步优化营商环境的若干措施》中第22项提到,要“方便企业获得供水”“全流程时间缩短至60个工作日”,这些便民举措可以让市民获得更多的幸福感。

本报记者 张晓燕  
通讯员 刘颜 实习生 郭栋

### 业务办理 由138天缩至60天

近日记者从济南水务集团了解到,为了深化“一次办成”改革,进一步优化营商环境,目前济南市新建居民住宅小区接水压缩用户申报、现场查勘、工程设计、工程安装等环节时间,由原来138个工作日缩短至60个工作日以内,单表接水由原来的27个工作日压缩至17个工作日内。 “以前新建居民住宅小区接水业务办理共计138个工作日,单表接水业务办理共计27个工作日。”济南水务集团相关负责人表示,以前客户接水报装业务由客服中心集中受理、统一审批,分步实施。客户申报业务主要通过水务集团客服中心前台受理,总工办、设计院、营销部门、稽查部门、审计部、工程部、安全生产部等部门在各自工程节点,负责与客户沟通对接,客户施工协议签订,费用缴纳需要到各主管部门办理,繁琐的项目



济南水务客户服务人员为市民解答用水问题。 张昊哲 摄

流程加大了工作的难度,带来诸多不便。 “除此之外,客服中心业务大厅设置6个窗口同时受理业务,配备熟练接水客户专员为客户提供专业服务。”上述负责人表示,现在业务办理需要经过7个环节,全程需要60个工作日,比之前缩短了78个工作日。而单表工程比整改前缩短10个工作日。

### 热线坐席扩至28个 线上线下一体化缴费方式

济南水务集团今年完成了话务系统升级改造,热线坐席扩充至28个,中继线数量双倍提升,6月20日起,“小白热线”在82612319号码基础上升级为968133短号,双号并行,可以更快解决用户诉求。 “我们还以网上流程为支撑,推出

‘济南水务APP’‘指尖水务’,新增网上服务、移动服务、自助服务等多种渠道,形成线上线下一体化服务,为市民提供快捷、高效的业务办理平台,让数据多跑路,让群众少跑腿,提升网上办事满意度。”济南水务集团相关负责人表示,为了更加密切与用户的关系,方便市民缴费等用水需求,公司增加微信交费、查询、报修、互动“掌上民生”服务项目,推出阶梯水价短信提醒、电子账单、电子发票、短信服务、手机接收咨询投诉等便民措施和信息化办事渠道。公司在全市六区共设立13处营业收费网点,同时与全市100余家银行网点合作开通代收、代扣水费业务。“同时线上线下缴费模式增至10种,目前线上代收率已达到70%,微信关注用户有22.47万。”

“创建新型客户关系,也是我们今年服务工作的重点。”济南水务集团相关负责人表示,在今年3月份济南水务集团召开的全体干部会议上,公司要求全体干部职工尤其是服务窗口单位形成主动服务、前置服务的工作模式,与用户建立主动沟通、时时互动的新型客户关系以及“人机对话、数据跑腿、网上服务”的现代化客户关系,提升客户满意度。

“我们将以用户为中心,主动对接、走访用户,主动上门服务,将工作前移,一次告知一次办理,用户办事只需要跑一趟,同时针对各类用户不同需求,提供个性化服务、精准服务。”上述负责人表示,公司还会依托信息和现代化手段,实现人机对话、智能引导、自主服务、自助服务,变“人工服务”为“自主自助服务”,变“人工单向服务”为依托现代化手段的“双向互动服务”。“今年以来,我们已经组成‘小白志愿者服务队’,设立服务小分队,进社区、进校园、进机关、进企业,开展了很多常态化服务,也建立了新型客户关系档案,实行用户分类管理,用户信息可以做到精准发送,用户问题可以一对一解决,积极上门走访不满意度用户、疑难用户,减少服务环节,简化内部程序,市民实现‘零跑腿’,用水业务都可以一次办理。”

本报记者 张晓燕  
通讯员 刘颜  
实习生 郭栋