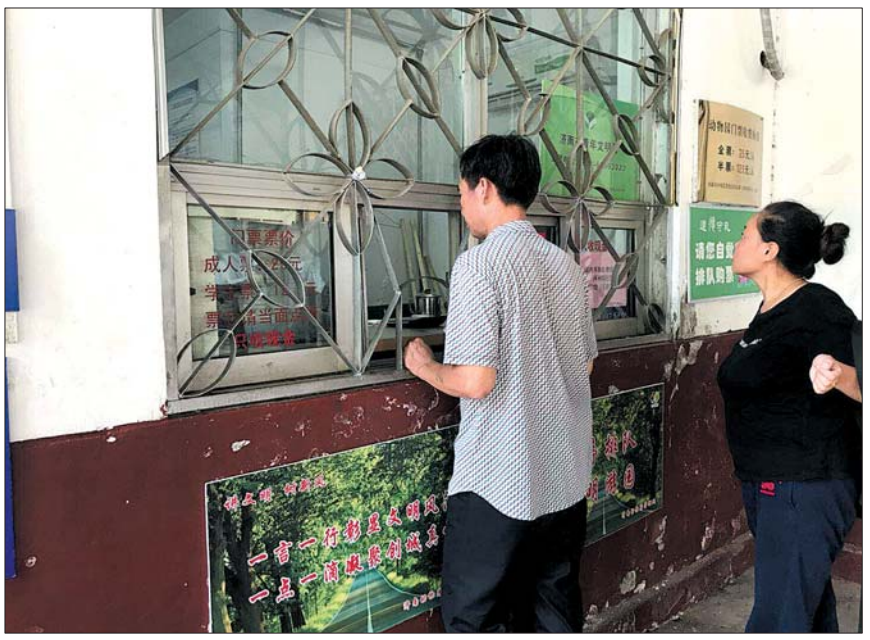
时代是出卷人 我们是答卷人 人民是阅卷人——习近平
济南答卷 •窗口调查

改造前,济南动物园南门售票窗口比较低矮,也不通透。 本报记者摄



济南动物园南门售票窗口拆了上方的牌子,通透了。 景区供图

公交公司售票窗口玻璃全拆除

济南动物园南门售票处挡视线的牌子也卸了

好记者讲好故事 现场新闻大赛

12日上午,陕西榆林微博网友爆料称,趵突泉购票处因为窗口设置太低造成群众购票不便。13日,趵突泉景区已就网友反映的问题进行了及时整改。此新闻在齐鲁晚报和齐鲁壹点一经发出便引起市民广泛关注和热烈讨论。14日,齐鲁晚报记者兵分四路对济南多个行业的窗口服务单位进行了调查,发现仍有部分窗口单位存在问题。15日,存在问题的窗口单位积极做出了整改。

本报记者 刘雅菲 张晓燕
实习生 孙瑞 郭栋 姜华珍

千佛山医院自助机旁增加了引导员指导患者使用。 医院供图

公交总公司
拆了窗口玻璃 拉近乘客距离

“15日《齐鲁晚报》报道了解放路公交乘客服务中心网点设有透明玻璃、窗口开得有点低的情况后,总公司主要领导带领相关部门负责人立即来到客服大厅现场办公,并决定从15日晚上开始将服务大厅及所属电子车票发售网点的透明玻璃尽快全拆除,让市民咨询、办理业务更加方便。”济南市公共交通总公司相关负责人告诉记者,济南公交现有电子车票发售网点19处,主要分布在客流集中的公交场站和大型商超内,对外发行普通卡、学生卡、老年优惠卡、老年免费卡、爱心卡、荣军卡、绿色出行卡共七种乘车卡,除爱心卡、荣军卡开户业务仅限解放路18号公交乘客服务中心网点办理外,其他各类乘车卡的开户、年审、充值、退卡业务以及爱心卡、荣军卡审验业务在各网点均可以办理。“在日常办理业务过程中,我们要求每个工作人员必须为市民提供温馨、热心、细心的服务,让每一位前来办理乘车卡业务的乘客高兴而来满意而归。”

动物园
卸下挡视线的牌子 实现面对面沟通

“我们一早就把之前挂在窗口上方的牌子拆除了。”15日上午,济南市动物园第一时间拆除了售票口上面遮挡视线的牌子,没有了牌子,售票口显得通透了许多,阳光可以通过玻璃到达室内,同时外面买票的游客也可以看到里面的工作人员,和工作人员进行面对面交流。“我们专门找了一位身高一米八左右的游客,他表示售票口的高度挺合适。”

此外,记者看到动物园南门处贴有一张“电子验票 请走东门”的提示,该工作人员表示,对于动物园的电子门票只能从东门兑换这一问题,电子门票是动物园和第三方进行的阶段性惠民活动,“我们在第三方购票网站上也明确了换票地点为东门,让市民能够提前做好准备,以免多跑腿。”

千佛山医院
自助设备前 将有专人引导

“医院每个窗口都有自己的功能,分工也很明细。根据15日的报道,办理‘市医保、自费、入出院结算、交押金’同一业务的两个窗口,其中一个排满了人,另一个窗口没有工作人员在岗。针对工作人员不在岗的情况我们专门进行了调查,得知当天值班女同志已经怀孕好几个月了,当时她正好去了厕所。”千佛山医院相关负责人表示医院绝不允许出现只开放一个窗口的情况。对上班时间有严格规定,例如七点半上班,上班之前就把所有的窗口都开放,12点下班,11点半有去吃饭的工作人员,还有轮守值班的,每个窗口周一到周五从早上七点一刻一直开到晚上六点,节假日和周末也对时间有严格要求,服务上要求更加严格。“我们将安排专门的人员进行医院自助设备的引导,不会让市民再排长长的队伍等候了。”

“我每次来办理业务工作人员都会让我进入室内等候,不会在门口站着。”15日,记者再次来到甸柳社区文化服务中心,正遇到一位老人前来办理业务,她表示在窗口缴费的多为年轻人。甸柳社区文化服务中心相关负责人表示,缴费窗口旁边的门平时一直开着,居民一般都会到室内进行缴费,室内有板凳有桌椅,如果来窗口缴费的居民个子太高觉得不方便,可以到室内进行办理。如果窗口真的太低没人愿意到窗口缴费,以后就会把窗口关掉,全部转移到室内。

另外,百花剧院工作人员表示,针对窗口不方便这个问题,将通过行政科,在目前现有的情况下进行改造,在推拉窗处开一个窗口。

市民巡访团团长
期盼窗口优良服务 能蔚然成风

“我认为整改之后的营商环境有了很大的改善,窗口服务印象会更加深入人心,这反映了整个城市的精神面貌和品质,对加强社会精神文明建设有重大作用。”济南市民巡访团团长、市委督察室特聘督察员辛安表示,首先按照创建文明城市的标准去做,工作人员和领导班子必须有学雷锋意识,服务大厅和窗口要有体现社会主义核心价值观的公益广告、电子屏幕,营造一种为人民服务,办实事办好事的和谐氛围;其次是端正服务态度,凡事替老百姓着想,以为老百姓服务为宗旨。再者,正确、严格使用文明用语,“您好、请问……”;最后要规范服务,提高办事效率,缩短办事时间。

“真心希望良好的窗口服务能蔚然成风。”辛安认为,让窗口服务成为品牌可以有力提升城市形象,这些单位积极整改应该提出表扬,但是表扬过后,更希望将这些好习惯保持下去,这样才能让生活在这座城市的人获得更多的幸福感。

看看壹粉怎么说

点赞的

“山麓”:不再“低三下四”。
“山高水长”:媒体监督,力量最大。
“花妮儿”:看来作风监督权还是还予群众,相信群众,依靠群众。
“寒冬”:壹点的力量真伟大,昨天报道,今天整改。
“1545”:知错就改,点赞!
“爱丽舍”:售票窗口一改观,游客不但眼前一亮,心情舒畅,关键是腰杆都挺直了。
“幸福天使”:听到不足之处,立马整改,真是立竿见影,为我们的济南窗口服务点赞!
“天天向上”:给这事点个赞,昨天报的,今天就整改,赞。

提建议的

“台柱子的地盘”:服务窗口的高低应该与窗口前的坐凳相搭配,才是真正的服务于群众。
030716:收钱的地方还是正规点好,服务的地方必须开放。
“白玉兰”:窗口服务折射出政府为民服务的理念。只有从细微处着手,才能使窗口服务成为连接政府与百姓的纽带和桥梁,体现出城市的文明和形象。上下求索:非得等到媒体曝光才整改吗?窗口单位不妨自己多到窗口转转,就当自己是个来办事的,这些问题可能早就发现了。
smile:很多高度比较低的窗口,最初都是为安装椅子设计的吧,售票口这种需要快速服务的窗口,把窗口提高可能更好。但是对于一些办理时间比较长的窗口,把窗口提高,还不如重新摆上椅子,办事人员和工作人员面对面平等对话。
刘兔兔:其实很简单,民众在这方面要求不高,加几个凳子,群众坐着办事,和里面的人面对面沟通也很平等,态度好一点,效率高一点,大家都好不是吗?
我是一颗莴笋尖儿:这种窗口都是满足于窗口内坐着的人的高度,没考虑到外面站着的人的高度,窗口抬高到满足外面站着的人的高度,里面修个台子抬高一点,不就双方都不恼火了吗?