

接待来电数百万个 实现近百万小时通话时长 收到数万封表扬信

# 小白热线：专注水务服务21年

□本报记者 申红 田可新 实习生 赵思童

“您好！这里是‘小白热线’，请问有什么可以帮您？”拨通82612319，人们总能听到这样熟悉的开场白。在这座城市，遇到供水难题找“小白热线”，已经成为大家共同的“生活常识”。迄今，“小白热线”已经运转21年。

3月15日下午，“小白热线”的创始人——白维营正式退休。在济南水务集团为其举行的退休仪式上，白维营在获颁“小白热线”社会监督员证书的同时，还实现了一个退休前的愿望——再处理一次热线工单。领了一项来自洪楼小区8号楼2单元的维修任务，白维营驱车赶往现场，穿好鞋套入户工作，从询问到发现问题再到解决问题，并更换上崭新的阀门……总共只用了12分钟。“真没想到，来的是‘小白’本人。”住户李女士连连称赞白维营的服务，“‘小白热线’就是给咱老百姓排忧解难的，他们态度认真、服务好，为济南的自来水事业作出了很大的贡献。”

“点点滴滴贴，源源不断关怀”，这是“小白热线”团队始终坚持的服务理念。为了改良当时用水业的不正之风，承载着社会的嘱托，1996年6月21日以省级劳模白维营名字命名的“白维营维修服务热线”正式开通，号码“2014410”，取“试试就灵”之意。济南水务推出“业务接待、供水水质、供水压力、管网抢修、抄表收费、设计施工”六项承诺，通过热线服务，解决用户用水难题，让市民享受到劳模式服务。当时，39岁的白维营带领3名年轻同事，靠一张桌子、四人一机，把热线做了起来。那时起，处理好打进来的电话成了他们工作中最紧要的事儿，有时还亲自到现场协调维修。每当解决一个问题，群众都围着他们鼓掌感谢。3个月内，小白热线火遍全市，热线受理量从开始的几十条增加到上千条。白维营曾告诉记者，成立了这条热线后，

他几乎每个除夕夜都不能在家，但他却没有抱怨。“用户通过服务，传递给我们哪怕只有一个认可的眼神，都是最珍贵的。如果没有这些，我们不可能支撑到现在，‘小白热线’也不可能一代代传递。”白维营说，“我们始终坚持以诚恳的态度服务，力求在最短的时间解决问题，并以此来回馈用户的感激。”

如今，“小白热线”华丽升级，坐席由一个增加到16个，服务团队超过60人，电话、短信、网站、微博、微信等五位一体，每天回应用户诉求2000多条，昔日的“连心线、民心线”变为集服务、调度、考核、信息、联络、诊断于一体的服务中心和管理枢纽，成为供水系统的“神经中枢”和“最强的大脑”。“小白热线”还与市公安局“110”报警服务台联动，“小白热线”接到“110”通报的求助事项，立即出车抢修，群众用水有难必助、有求必应，被誉为供水“110”。作为全国首条供水24小时热线，21年来，“小白热线”接待数百万来电，实现近百万小时通话时长，收到数万封表扬信以及数千面锦旗，先后获得全国“五一劳动奖状”“文明服务示范窗口”“杰出青年文明号”等多项荣誉。

2000年后，济南市供水服务面积急速扩张，一些老旧管网的问题逐渐呈现，居民对供水需求也随之提升。济南水务整合“小白热线”资源升级为客户服务中心，搭建综合立体服务平台，全面建立以客户需求为导向的综合供水服务模式，促进供水发展由“服务民生”向“改善民生”转变。升级后的“小白热线”不再单纯的是问题受理中心，而逐渐成为全集团发展的龙头，集呼叫中心、业务报装、用户工程与服务督察于一体。“小白热线”扩充为8条坐席。市民熟悉的“小白热线”号码82612319于2010年启用，供水热线服务进入全新阶段。根据小白热线分析的数据，济南水务，逐步将片区管网改造工程提上日程，每年将市民反映比较集中的片区列入改造计划，先后

对120多个小区实行了管网改造，100余万户居民告别水压低现象。此外，针对户表改造后，为解决用户频繁反映的表内漏水找不到专业队伍维修的问题，济南水务推出成本式表内代维延伸服务，并与“小白热线”联动，昼夜服务，深受市民欢迎。

2013年10月，全国功能最齐全的现代化大型供水客户服务中心在济南启用，以客户中心为龙头，济南水务创新热线管理模式，让服务统领管理，赋予其服务、信息、调度、考核“四个中心”职能，将热线呼叫中心系统转化为以客户需求为中心的综合分析系统，成为济南供水品牌新地标。



3月15日，白维营最后一次处理热线工单。

后对120多个小区实行了管网改造，100余万户居民告别水压低现象。此外，针对户表改造后，为解决用户频繁反映的表内漏水找不到专业队伍维修的问题，济南水务推出成本式表内代维延伸服务，并与“小白热线”联动，昼夜服务，深受市民欢迎。

2013年10月，全国功能最齐全的现代化大型供水客户服务中心在济南启用，以客户中心为龙头，济南水务创新热线管理模式，让服务统领管理，赋予其服务、信息、调度、考核“四个中心”职能，将热线呼叫中心系统转化为以客户需求为中心的综合分析系统，成为济南供水品牌新地标。

在“小白热线”带动下，济南水务集团相继推出“六位一体”客户代表、片区管网管理员等明星服务队伍，成立“成本式”服务的户表维修中心，升级网上客服，建成覆盖全市的12处营业网点，全力打造“十分钟用水生活服务圈”，济南供水服务工作大步前进。

“小白热线”不仅仅是一部电话，济南水务集团有2000多个职工，其实就有2000多个“小白热线”。它已经发展成为一个品牌、一种精神，如何把这种精神传递到每个职工，每个职工再把自己的精神传递到自己的活动中，实现理念的传承，我们将一直为之努力。济南水务集团有限公司党委书记、董事长魏洪军说。

□通讯员 李军 报道

# 18个批次成人服装被判定为不合格

□记者 田可新 通讯员 杜陶羽 报道

**本报济南讯** 为切实维护消费者合法权益，加强对流通领域成人服装类商品的质量监督力度。近期，济南市工商局委托山东省纤维检验局，对全市流通领域销售的包括羊绒羊毛服装、羽绒服、休闲服装在内的成人服装类商品质量进行了法定抽查检验。3月16日，市工商局对外公布了抽查结果，经检验，18个批次的成人服装被判定为不合格。

本次抽查主要依据相关国家标准要求和商品及其包装上注明采用的产品标准或者产品说明、实物样品等方式表明的质量状况进行质量判定，重点检测了成人服装类商品PH值、甲醛含量、纤维含量、可分解致癌芳香胺染料等与人身安全密切相关的强制性项目。经检验，18个批次的成人服装被判定为不合格，不合格项目为纤维含量、耐碱汗渍色牢度和起球项目。其中有16个批次的服装不合格项目涉及到纤维含量，纤维含量项目考核的是服装商品实际材质是否与标注的一致，而部分不法生产厂家采用以次充好、采用廉价纤维冒充天然纤维欺骗消费者等方式生产销售服装，严重影响了服装穿着的舒适性或使服装不能物有所值。

目前，济南市工商局已依法对本次抽查检验中发现的经销不合格服装的经营者进行了立案调查，并责令销售不合格商品的经营者按照国家相关法律法规的规定立即采取警示、召回等措施。此外，市工商局在提醒消费者的同时，要求凡是本市流通领域经营者销售与本次公示不合格商品名单中，同一商标的同一规格型号的商品，应当自公示之日起立即停止销售，已经采取措施消除危险，并经法定检测机构检验符合保障人身、财产安全的，方可继续销售。各级工商部门全面开展专项整治，对没有对不合格商品采取措施的，将依据《消费者权益保护法》及相关规定予以处罚。同时，对向济南市流通领域提供不合格商品的生产企业，市工商局也已通过《通报函》的形式通报给生产企业所在地质量技术监督部门。

济南市工商局提醒广大消费者，购买服装时，要注重查看商品标识，如查看吊牌上的生产企业或经营者是否明确标注，并在服装使用期间妥善保管好吊牌；查看服装质量等级状况，服装的质量等级分为优等品、一等品、合格品（个别品类还有二等品）；查看缝在服装上的洗唛，如型号规格、服装成分、洗涤方法等；看清购物发票上的内容与实物是否一致，尽量不要选购没有使用说明的服装。同时，消费者购买服装后要保存好发票等购物小票，当合法权益受到侵害时，可以通过及时拨打12315消费者投诉举报电话进行消费维权。

# 1个批次胶粘剂被判定为不合格

□记者 田可新 通讯员 杜陶羽 报道

**本报济南讯** 为加强济南市流通领域装饰装修材料类商品质量监督，切实有效维护消费者合法权益。近期，济南市工商局委托山东省出入境检验检疫局检验检疫技术中心，对该市流通领域经销的包括水性木器涂料、内墙涂料、胶粘剂、陶瓷砖、人造板及其制品、实木复合地板等装饰装修材料类商品进行了法定抽查检验，抽检结果显示，1个批次胶粘剂质量被判定为不合格。

本次抽查主要依据GB18583—2008等国家强制性标准要求和商品及其包装上注明采用的产品标准或者产品说明、实物样品等方式表明的质量状况进行质量判定，重点检测了装饰装修材料类商品游离甲醛含量、乙二醇醚及其酯类含量、苯系物含量、挥发性有机化合物（voc）含量、可溶性重金属含量（铅、镉、汞、铬）等与人身安全密切相关的强制性项目。经检验，不合格商品为北京新科化工研究所生产的鑫源牌北京白胶，不合格项目为游离甲醛。游离甲醛对皮肤、眼睛及呼吸道有很强的刺激性，有些人可发生过敏反应，国际癌症研究中心已经将其列为人类可疑致癌物，游离甲醛项目超标，会对人身健康造成较大危害，尤其对孕妇和儿童损伤更大。该项目不合格的主要原因是生产企业质量意识淡薄，原材料进货把关不严，使用了甲醛含量超标的低价劣质原材料加工胶粘剂所致。

目前，济南市工商局已依法对本次抽查检验中发现的经销不合格胶粘剂的市中区明发建材商店进行了立案调查，并责令销售不合格商品的经营者按照国家相关法律法规的规定，立即采取警示、召回等措施。此外，市工商局要求凡是本市流通领域经营者销售与本次公示不合格商品名单中同一商标的同一规格型号的商品，应当自公示之日起立即停止销售，已经采取措施消除危险，并经法定检测机构检验符合保障人身、财产安全的，方可继续销售，各级工商部门全面开展专项整治，对没有对不合格商品采取措施的，将依据《消费者权益保护法》及相关规定予以处罚。同时，对向该市流通领域提供不合格商品的生产企业，市工商局也已通过《通报函》的形式通报给生产企业所在地质量技术监督部门。

市工商局提醒广大消费者，选购装饰装修材料类商品，一定要注重仔细查看商品外包装，重点关注包装标识是否标明生产商的名称、地址以及联系方式；有没有产品执行的国家标准或企业标准，标注模糊不清或未标注的尽量不买。同时，该局建议消费者，购买前先闻一下商品的味，如果刺激性气味很严重时请谨慎购买。



□赵明 报道 3月27日，和风和煦万物，百花俏枝头，山东大学附属中学迎来了一年一度的春季运动会。通过丰富多彩的文体活动，既增强了师生的体质，又有利于培养学生德、智、体、美、劳全面发展。

# 济南娱乐场所实行分级管理

□记者 牛运飞 报道

**本报济南讯** 3月21日从济南市公安局获悉，全市娱乐场所都实施分级管理，并对娱乐场所治安管理系统信息进行备案信息、从业人员信息、场所检查信息、场所处罚信息等“全采集”。对被列入“黑名单”的单位，警方将不定期随时检查。

据了解，分级管理后，市公安局规定对A级场所每月公开检查数为1次，实施便民检查；对B级场所每月公开检查数不得少于2次，实施着装检查；对C级场所每周公开检查数不得少于1次，实施着装检查；“黑名单”场所列为D级场所，实施重点关注，不定期进行随时检查。

# 济南邮政口岸截获非法邮寄植物种子

□记者 田可新 通讯员 郭建波 报道

**本报济南讯** 济南出入境检验检疫局对外发布，日前，济南检验检疫局连续在日本入境邮包中截获3批胡萝卜种子，共计54.13千克，约150万粒，这是济南邮政口岸截获的最大批次单一品种植物种子。经现场检验，截获种子包装完好，种粒饱满，为实际种植所用，邮寄人不能提供相关的引种审批手续和检疫证书，该局依法对其做截留销毁处理。

未经风险评估和检疫审批许可的国外植物种子(苗木)、繁殖材料由于其安全风险状况不明，存在携带有害生物或植物病原的极高风险，有可能成为外来有害生物或疫病疫情远距离传播的重要载体。

种子种苗是植物繁衍的基础和关键，具有明显的国家地域特征，不仅对延续植物种起着重要作用，与人类生产生活密切相关，近年来国外转基因物种培育情况复杂，未经入境生物安全评估和检疫审批许可，检疫风险无法确定，因此相关规定明确列明种子禁止携带、邮寄入境。检验检疫部门提醒广大民众，不要非法携带、邮寄植物种子种苗出境，否则一经发现，将对相关责任人按照法律法规进行行政处罚，由此引起重大动植物疫情的，相关责任人还将被追究刑事责任。

据悉，3月1日起，国家质检总局部署的“绿蕾3”专项行动正式启动，济南出入境检验检疫局将周密安排，严密部署，加大出口各环节的查处力度，持续形成了对非法携带、邮寄植物种子种苗出境等违法行为的高压态势，实现“专项行动常态化，常态打击专项化”。

假发票 假证件 “洗白车”

# 车管民警慧眼“打假”

□本报记者 牛运飞

假发票、假证件、盗抢车……这给车管工作带来了一定的难度，也使一些车主蒙受财产损失，近日记者走进车管所，看看民警如何“打假”。

### 用“套票”来挂牌

今年2月初的一天，市民胡某开着自己的车来到济南市车管所办理新车注册业务。在办理业务时，工作人员发现胡某提交的机动车发票有问题，遂对发票进行进一步核查。

“在我们进一步核查时，车主的情绪开始变得急躁起来，不停地用力拍桌子并大嚷大叫，指责我们工作人员办事效率太低。”济南市车管所业务受理科民警李爱华回忆，工作中遇到很多这样的情况，车主因为心虚，试图以这样的方式催促工作人员加快办理速度，以此蒙混过关。

经查，该发票基本信息都是正确的，但是其中显示的销售单位却没有该款车型的销售权。这意味着这张发票是一张“套票”，无法进行新车注册登记。最后，因涉嫌使用“套票”，该男子被移交到派出所进行进一步处理。

事实上，这样的情况已经不是个例，据业务受理科统计，今年以来，他们已查出15张假

发票，平均每个月都有四五例。这样的频率给车管民警及工作人员的工作质量提出了高标准、高要求，不容得有一丝马虎。

虽然提交的发票是假发票，但是，很多车主在此之前并不知情。“有很多人贪图便宜，从一些非正规的销售渠道购买机动车，往往会遇到假发票的情况。”李爱华介绍，往往办理新车注册之前，车主已经将购置税和交强险都已经购买完毕，无法挂牌，不仅财产蒙受损失，还会影响心情。因此，建议车主在购买机动车时不贪图小便宜，选择正规的4S店。

值得注意的是，2016年5月1日后公安部联合国家税务总局发布了《关于建立车辆购置税完税证明和机动车销售发票信息共享核查机制有关工作的通知》“这意味着，嫌疑发票的核查流程将更加便捷，核查速度也将更加高效，大大减少了车主的等待时间。”李爱华说。

### 减肥过度导致与证件照不符

除了假发票，车管民警在机动车抵押业务中也会遇到各种的假证件。

今年3月9日下午，某男子带着自己的证件前来办理个人对个人的抵押登记。办理过程中，民警发现身份证照片与本人样貌不符，在多次询问之后，该男子始终坚持称自己是因为减肥过度从而导致与照片不符。

“我们通过网上查询其身份证资料，发现网上的资料以及照片和身份证上的一致，但是和本人还是不相符。”济南市车管所档案科民警刘丽萍介绍。

为了进一步确认，民警调取了身份证上人的驾驶证信息，经查，身份证男子系张某，今年二月份刚领取的驾驶证，在科目四考场中采集的照片和身份证上的照片是一致的，以此证明，前来办理业务的男子是冒名顶替张某前来办理抵押业务。最终，该男子因冒名顶替被移交到派出所做进一步调查处理。

据刘丽萍介绍，在日常工作中，进口车使用假发票、夫妻变更登记使用假结婚证、恶意补办等级证书多次抵押的情况比较常见。

“按照相关规定，一旦补办了新的登记证书，之前的证件就视为无效作废，不能再次使用，但是，很多人为了多申请贷款，就在原等级证书没有丢失的情况下，恶意补办登记证书，从而实现多次抵押。”刘丽萍介绍到。一旦补办了使用伪造或作废的登记证书做了无效的抵押登记，就会对借款人造成很大的经济损失，不可不提高警惕。我们对此类业务也会更加仔细核查，确保不漏掉任何一个不法行为。

### 机动车也爱“洗白”

机动车查验是车辆源头管理的重要岗位，

也是防止非法拼装车或盗抢车辆漏网上路的重要防线。去年一年，济南车管所查验岗民警在工作中累计查获涉车违法嫌疑车辆50余辆，有效保护了人民群众的财产安全。

去年，查验岗就查获一辆套用其他手续的大众辉腾轿车，在办理转入查验时发现，该车相关资料表明转出前曾经因事故重新打刻了VIN号，经大家“集体会诊”和使用专业设备，最终在原有打刻VIN的位置发现了蛛丝马迹，经分析研判，该车真实身份已改变，企图通过重新打刻VIN的方式“洗白身份”，民警确认后，该车移交转出地车管所进一步调查。

“通过对查获的各类嫌疑车分析发现，被查获的嫌疑车多为在用车。大部分为外地转入济南时被查获，少部分在办理补领登记证书、变更登记、辖区内转移登记发现的。”济南市车管所管理科查验民警张淼介绍。

据了解，嫌疑车一般采用凿改“两号”、伪造标识、套用信息的手段，再加一些“洗白术”，将违法车辆变成正常车辆。目前，常见的洗白术有“移花接木”“瞒天过海”“无中生有”等几类。

鉴于二手车情况比较复杂，很多人只能看到车辆表面的情况，张淼建议，购买二手车时，先看一下车辆的外观、侧面外壳形状有无凹陷，其次再查看车辆识别代号有没有重新喷漆或者焊接的痕迹。此外，还可以通过查询4S店的维修保养记录来了解车辆的情况。