

# 琴岛通卡年内将突破百万

## 使用范围将进一步扩大

本报记者 姜萌 张榕博

26日,记者从市经信委获悉,青岛目前已发行琴岛通卡96万张,年底将突破100万张,城市交通、购物一卡通范围将进一步扩大。

### 出租车刷卡 可分早晚班

“我能刷琴岛通乘车么?”“当然能”,26日,在宁夏路,记者随意打了一辆海博出租车公司的汽车,司机赵师傅告诉记者,此前司机一直诟病的早晚班司机用琴岛通无法“分账”问题也得到解决,“白班司机一插工作卡,白天琴岛通消费额就是白班司机的了,分得很清楚。”在宁夏路、福州路等置换点,记者看到不少市民正在将手中的公交卡置换成琴岛通。“听说前几天公交卡出现诈骗案,我担心卡里的钱不安全,就改换琴岛通了。”市民于女士对记者说。据青岛市经信委统计,目前琴岛通卡基本完成与公交卡的置换,累计发卡96万张,年底将突破百万张。

### 有效使用率 仍然偏低

采访中,记者了解到,作为购物和购书的又一支付工具,琴岛通卡在购物消费时却频频遇冷。在书城,记者看到十几个收款柜台前,使用琴岛通的消费者几乎没有。收款台的钱主任告诉记者,琴岛通的使用率只占消费者的五分之二,每天

平均有五六个消费者选择使用琴岛通,只有顾客流动量最大的周末,才能出现20个以上的琴岛通消费者。“琴岛通公司国庆的时候来我们这里做过购书送礼品的活动,但是效果并不是太明显。”她表示,大多数的琴岛通消费者都是单位给发放的福利,“因为琴岛通不记名不挂失的特点,市民大多不会在里面充很多费用。”

在四方区一家超市,店主秦女士告诉记者,琴岛通卡能购物的“知名度”还是不高。据了解,目前有200余家连锁超市、便利店可刷卡消费,市内消费场所安装受理琴岛通卡的POS机达1200余台,售卡充值网点达150余处,但有效使用率仍然偏低。

### 特种卡 将在年内置换

近期不少市民咨询老年卡将何时开始置换。市经信委有关负责人表示,琴岛通特种卡置换早在9月份就已经启动,但是由于涉及老龄委、残联以及教育部门,相关协调工作仍在进行,年底将能启动。

“特种卡是否仅仅在乘坐公交车时可以享受到优惠,在其他领域能否体会到‘特种卡’带来的便利呢”?市经信委工作人员表示,从目前使用情况看,‘特种卡’主要应用领域还是被限制在乘坐公共交通设施可享受优惠,消费者在就餐、购物等其他领域,无论使用普通卡还是特种卡将不再区别对待。”

根据规划,明年初琴岛通将可支付汽车加油,而2012年1月到2013年年底,琴岛通卡使用范围将进一步扩展到智能楼宇管理系统、宾馆商场消费和体育娱乐消费等领域。

# 热线打不通 12315将回拨

## 热线周工商局长接听消费者电话

本报记者 管慧晓 本报通讯员 兰业平 贺长泽

遇到消费纠纷  
打12315投诉电话却  
老是占线,这是不少  
市民可能会遇到的  
事。近日,工商部  
门将推出12315电  
话回拨制度,对没  
能打通的电话进行  
回拨,了解消费者  
遇到的消费纠纷。



工商局长李国华正在接听市民热线。

### 局长接热线 应急小分队待命

26日上午9:30,工商局长热线周的首日活动开始,青岛市工商局党委书记、局长李国华到12315指挥中心大厅接热线。记者在现场看到,李局长头戴耳机,与其他接听电话的工作人员一起认真倾听并记录消费者的电话内容。不少打入电话的市民张口便“指名”由李局长接听,要求反映的问题能够尽快解决。

据了解,为了保证市民反映的问题能够得到落实,在局长接热线的同时,青岛各工商分局主要领导都通过视频方式在线,消费者反映的问题各分局都能够同步了解,并能在第一时间进行解答或者解决。而青岛市工商局和各分局还专门

成立了12315应急小分队,热线电话中需要立即到现场处理的问题,应急小分队及时赶赴现场处理。

26日上午李国华局长共接听热线电话13个,其中咨询5件、申诉6件、举报2件。对于打进的热线电话,除咨询类电话当场答复以外,其余电话已于当日全部分流到各工商分局和市局有关部门处理。

记者从青岛市工商局长热线周上了解到,26日起到11月3日,青岛市工商局每天都将派出一名局长或者副局长到12315指挥中心接听消费者的电话。

### 工商将推出 12315回拨制度

遇到消费纠纷想要投诉的时候,12315电话却经常占线,对

于市民反映比较多的12315接不通的问题,工商部门制定了新的措施。据青岛市工商局公平交易局局长王滨介绍,近年来市民的维权意识不断增强,12315从最初的两条线不断升级,以保证市民的电话能够得到及时接听,直到现在的16条线同时接听电话,但是因为每个电话占用的时间相对较长,仍会出现线路太忙市民打不进的情况。为此,工商部门开通了12315录音电话,市民可以将情况在录音中说明,工作人员随后与其联系。

除此之外,工商部门近日还将推行电话回拨的做法。“消费者电话打不进的时候,我们的系统将自动记录下来,工作人员再回拨,详细了解反映的情况。”据王滨介绍,以后消费者在打不进电话的时候不必着急,等待一会儿,肯定会有工作人员与其联系。

