

呼和浩特12345政务服务热线，不仅是群众反映问题的渠道，更是一条传递呼和浩特温暖的纽带。真心的服务换来了真诚的感谢，每一个表扬电话体现的都是群众对工作人员快速解决问题的认可。



工作人员为群众办理业务

## 不一样的12345热线工单……

●本报记者 梁婧姝 实习记者 樊雅璐 赵丹 郝旭杰 赵宇昕 邢睿婧 文/图

### 出租车司机真诚服务暖人心

7月初，12345热线接到了一个诉求电话，从东北来呼和浩特的一位游客致电表扬城环出租车服务有限公司的司机郭健。

“呼和浩特的东面有敕勒川大草原，就在大青山脚下风景很美。西面有伊利现代智慧健康谷，非常有科技感。北边有大青山登山步道，适合早上去看日出。南面有昭君博物院，能深入了解昭君出塞的故事。”这位东北游客搭乘了郭健的出租车，因为是第一次来呼和浩特，不熟悉路线，从呼和浩特东站到预订的酒店将近20分钟的路程，郭健热心为这位游客设计游览行程。

细致有趣地讲解，贴心周到的服务，干净整洁的车内环境，让这位来自东北的游客对呼和浩特市有了更加美好的印象，随后便拨打了12345热线表扬了郭健。

从事出租车行业六年来，郭健穿梭在首府的各个角落，每当遇到外地游客乘车时，他都会边开车边热心地推荐呼和浩特的景点和特色美食。“年轻的游客自己会做攻略，年纪大一点的游客经常会问我来呼和浩特到哪里玩最有性价比，我都会向他们推荐首府最值得去的景点。”郭健说。

“您好，请问您要去哪里？”“请您系好安全带，注意安全。”“谢谢乘坐，请携带好随身物品。”“祝您生活愉快，工作顺利。”……郭健和他的同事们搭载过很多外地游客，每次都会笑容满面地为乘客提供方便、快捷的服务。他说：“希望通过我们的服务能让更多外地游客喜欢上呼和浩特。”

一辆出租车就是一张流动的城市名片，出租车司机是穿梭在大街小巷的文明使者。在呼和浩特，像郭健这样的出租车司机有很多，他们把热情专业的服务带给每一位乘客，也把呼和浩特的温暖传递给每一位乘客。



工作人员正在接听热线



受理工作中心正在办理业务

### 维护游客合法权益受好评

“感谢12345热线的快速处理，让我们后面的旅程依旧轻松愉快，谢谢了。”来自山东的游客柳先生再次拨打呼和浩特12345热线时说。

7月2日，柳先生向12345热线发求助，反映在呼和浩特市某汽车服务公司租赁了非营运车辆并购买保险后，在使用过程中发生刮蹭，之后又与该汽车服务公司在维修费用上产生分歧，认为存在欺诈行为，侵犯了消费者权益，希望可以得到赔偿。

接到投诉后，案件由12345热线转到呼和浩特市交通运输综合行政执法支队四大队违章室处理。工作人员高晶晶第一时间上门检查，查证公司运营资质、是否有交通运输备案等。由于案件存在买卖行为，又涉及多个部门，处理有一定难度。高晶晶多次与双方耐心沟通，经过协调，汽车服务公司第一时间给予了柳先生赔偿。

“工作人员的态度让我很感动，在解决问题的过程中，一直耐心倾听诉求，详细了解事情经过，确保每一个细节问题都得到妥善处理。这让我对呼和浩特这座城市充满了好感。”柳先生说。

“能得到这样的表扬和感谢我特别开心。今后，我会继续本着热情为群众服务的初心处理好每一个案件。”高晶晶说。

高晶晶和她的同事们用实际行动维护群众的合法权益，让每一位游客都能在旅途中感受到来自呼和浩特的温暖和关怀。



市交通运输综合行政执法支队接单工作



玉泉区行政审批和政务服务局收到锦旗

### 地铁站里的全力救助

“您好，我想感谢地铁2号线诺和木勒站的杨旭。”近日，一位老人拨打12345热线，感谢地铁站工作人员的救命之恩。

7月11日，一位老年乘客突然倒在地铁2号线诺和木勒站站台。值班工作人员看见后，一路小跑过去查看情况，并通知值班站长杨旭，杨旭立即携带医疗急救箱和AED赶到现场。

“老人自述有心脏病，出门时忘记带药，我们已经向周围的乘客借上了药。”杨旭一边听站务员描述，一边安抚着意识微弱的老人，同时将硝酸甘油片递给老人含服。此时，老人脸色蜡黄，额头上冒着豆大的汗珠，杨旭迅速联系了老人的家属询问情况并拨打了120。

老人服药后恢复了自主意识，因为躺在地上，冰凉的地砖还是让老人感到不适。杨旭学过急救

知识，知道此时不能将老人马上扶起。为了让老人舒适一些，杨旭脱下自己的衣服垫在了老人身下：“阿姨，这样能舒服点。”已经恢复了意识的老人握着她的手表达了感谢。这时，老人的家属也赶到了现场。

“判断老人无呼吸无意识后，我们将老人放平躺在地，解开衣服，并启动AED将电极板贴在她的身上。根据程序AED会自动分析心率，发出是否进行电击除颤的建议。”杨旭告诉老人家属，伴随着一次次标准有力的按压和AED的提示音，老人的情况逐渐好转。杨旭将老人头部偏向一侧，将老人口中的污物清理干净，随后和家属一起将老人送上了救护车。

不久后，老人和家人送来锦旗，一再向杨旭等地铁工作人员表示感谢。

### 用心沟通解决群众困难

7月末，一位市民拨打12345热线表扬赛罕区政务服务中心工作人员海燕，称赞其热心细致、服务周到、沟通清晰有效。

据了解，该市民的身份证2017年在上海丢失，后被他人拾取并用其名注册了公司。不久前，上海市公安局打来电话，称该市民需要开具身份证丢失证明或身份证丢失补领佐证材料才可以注销公司。为解决这一问题，该市民来到赛罕区政务服务中心询问，海燕热情接待，了解情况后将他带到户籍业务窗口咨询办理相关手续。经查询，该市民2017年丢失身份证后，当时已在赛罕区公安分局大学西路派出所补领过证

件。海燕随即与派出所同事取得联系，就事情的前因后果与他们进行沟通，了解了具体办理流程后详细传达给这位市民。有了充分的前期沟通，该市民到达派出所后迅速高效地完成了业务办理，避免了证件被冒用导致的风险。

“我还是头一次接到表扬工单，很高兴。我们的工作主要是提供企业注册登记、申报缴税、驾驶证期满换证等事项的办理。政务服务中心设有‘办不成事反映窗口’，根据群众的需求和所要办理的业务，帮助他们与相关部门提前进行沟通，告知他们应该准备什么，能有效提高后续的事效率。”海燕说。

### 敕勒川草原上的“搜索奇兵”

盛夏的敕勒川草原游客络绎不绝。日前，一位外地游客不慎将背包丢失，包内有贵重物品，游客第一时间联系到敕勒川游客中心工作人员武志鹏寻求帮助。当时正值下班时间，武志鹏得到消息后，立刻驱车返回景区，四处帮忙寻找，最终在草丛里找到了游客遗失的背包并送还。武志鹏认真负责的工作态度令游客感动不已，随后致电12345热线表达了感谢。

还有一位游客在草原游玩过程中丢失了包内的大量现金，万分着急，武志鹏了解情况后积极帮忙寻找，并在找回后谢绝了游客给予的2000元现金答谢。除了寻找失物，武志鹏还多次帮忙

寻找景区内走失的老人、孩子，并自费为他们购买水和食物。

“游客遇到任何困难，我们作为服务人员，都会尽己所能去提供帮助。”武志鹏在敕勒川草原游客中心已工作9年，日常负责景区的巡逻、防火等方面的工作。

“我希望通过我们周到的服务让游客获得良好的游玩体验，从而爱上大草原，爱上呼和浩特。”武志鹏说。

“哪里需要我，我就在哪里”这是武志鹏的工作宣言，也是像他一样的景区服务人员所践行的工作准则。

### 不懈努力完成手续变更

近日，颜女士通过12345热线向玉泉区行政审批和政务服务局工作人员表达了感谢。

颜女士曾在某公司担任财务负责人，2016年离职，但该公司的工商信息却一直有颜女士的名字。近期，颜女士在申请办理4050低保时才发现，自己的名字仍在该公司的工商信息里，并且因无法退出而影响申请低保，无奈之下，颜女士拨打了12345热线：“申请低保对我来说特别重要，我目前没有工作，还带着两个孩子，所以非常着急想解决这个问题。”

接到求助后，玉泉区行政审批和政务服务局工作人员第一时间联系了相关公司，由于更改财务负责人需要法定代表人实名认证，工作人员第

一时间与该公司的法定代表人取得联系，并告知变更需要准备的业务材料，但法定代表人表示颜女士已经离职，她的事情不归公司管。工作人员没有放弃，坚持不懈与其沟通，对方依然拒不配合。为了能尽快帮助颜女士解决问题，工作人员不得不另寻方法。后经过上级批准，工作人员云珍联系了相关部门后台信息管理人员并说明情况，帮助颜女士进行了更正。

“我当时没有别的办法了，就抱着试一试的心态拨打了12345热线。没想到热线工作人员和玉泉区行政审批和政务服务局能这么用心地为我解决问题，我特别感动。”颜女士说，她还特意向玉泉区行政审批和政务服务局赠送了锦旗。