



呼和浩特12345供热专席：“首问负责”解民忧 “闭环管理”传温情

●本报记者 马妍



供暖保障作为关乎千家万户的民生大事，当市民遭遇暖气不热、管道漏水等问题时，拨通12345供热专席后，便是一套“首问负责、闭环管理”的温暖守护机制。近日，记者走进12345政务服务便民热线供热专席，实地探访从诉求接收到问题解决的全流程，见证“民有所呼、我有所应”如何在呼和浩特落地生根。

首问负责制：每通电话都是“责任军令”

“您好，12345供热专席，请问有什么可以帮助您？”在12345供热专席工作区，工号80725的工作人员接到了一通紧急来电——市民家中供热管道突发漏水，积水已漫至客厅，情况十分紧急。

“这不仅是一通诉求电话，更是一道‘责任军令’。”专席负责人刘波介绍，供热专席严格实行“首问责任制”，第一位接到市民诉求的话务员，就是这张工单的“第一责任人”，需全程跟踪诉求办理，直到问题彻底解决、市民满意回复，绝不允许“踢皮球”“石沉大海”。

放下电话，工号80725的工作人员立即在“供热专席接诉即办工作群”内同步诉求信息，并生成电子工单，精准标注市民住址、问题类型、紧急程度，一键派至对应的供热分公司服务站所。10分钟后，维修人员回复“已出发”；30分钟后，维修人员抵达现场，通过工作群实时传回现场照片——管道漏水是因过滤器老化破裂所致。随后，维修人员迅速关闭单元总阀门，熟练更换新过滤器与排气阀，1小时内成功控制险情。

险情排除后，维修人员将处理完毕的现场照片、市民确认意见上传至工作群。工号80725的工作人员第一时间核查信息，将处理过程与结果录入系统，并电话回访市民确认满意度。“从接诉到办结，整个流程不到2个小时，这就是‘闭环管理’的效率。”工号80725的工作人员说。

闭环管理：环环相扣暖到“百姓心坎”

“原本是抱着试试看的心态

打去电话，没想到不仅有耐心指导，还有专人上门解决，现在家里暖气热乎了，心里也更暖了！”家住回民区蓝爵小区3号楼的杨女士，提起12345供热专席的服务，连连称赞。

10月18日，杨女士发现家中暖气冰凉，便拨通了12345供热专席电话。工号80720的工作人员接电后，没有简单派单，而是凭借专业经验在电话中指导杨女士排查常见问题：“您先看看暖气阀门是否全部打开？再摸一下进水管和回水管是否存在一热一凉的情况？”

经过沟通，工作人员初步判断是“暖气集气”导致的不热，随即一步步指导杨女士进行排气操作。但由于杨女士对暖气结构不熟悉，尝试多次后仍未成功。“您别着急，我们马上安排维修人员上门，您在家稍等即可。”工作人员一边安抚杨女士情绪，一边迅速生成工单，详细备注“电话指导排气未成功，需上门处理”后，派至所属分公司供暖所。

接到工单后，供暖所立即调度维修人员前往。途中，维修人员提前与杨女士联系，确认具体位置与家中情况；抵达后，仅用20分钟便完成排气操作，暖气温度逐渐回升。临走前，维修人员还主动检查了家中供热管道接口，告知杨女士日常维护注意事项。当天下午，杨女士接到了供热专席的回访电话，“工作人员特意问我暖气热不热、对服务满不满意，这种‘追着问题办’的态度太让人感动了。”杨女士说。

这样的事情并非个例。10月22日上午，供热专席接到赛罕区丁香路

万达广场二期1号楼住户的诉求，称家中暖气不热。工号80734的工作人员接电后，立即将诉求信息下派至城发热力工作群。城发热力桥靠分公司运营五所客服员第一时间响应，同步调度维修人员上门。经检查，市民家中暖气不热是因楼道立管排气不彻底。维修人员现场排气后，暖气温度半小时内升至达标温度，市民在回访中给出“非常满意”的评价。

数据见证：高效服务筑牢“温暖防线”

据统计，自本次供暖季启动至11月15日，12345供热专席已累计处理市民供热诉求8213件，平均响应时长缩短至2小时，一次办结率、用户满意度均超过98%。这组数据的背后，是“首问负责+闭环管理”机制的高效运转。

“闭环管理不是一套冰冷的流

程，而是一份有温度的责任。”12345供热专席负责人表示，为确保诉求“快接、快派、快办、快复”，供热专席建立了“接诉一派单一处办一回复一办结”的五级闭环体系：诉求接收后，10分钟内完成工单生成与派发；供热企业接到工单后，一般诉求1小时内响应、24小时内办结，紧急诉求30分钟内响应、2小时内处置；办理过程中，专席工作人员通过工作群实时督办，对超时未办的工单及时预警、催办；办结后，必须经投诉市民确认满意才算真正“闭环”。

“供暖是民生大事，每一个诉求都关乎市民的冬日冷暖。”呼和浩特燃热集团客服中心副主任胡金龙表示，下一步，供热专席将继续优化闭环管理流程，加强与供热企业的联动协作，通过“电话指导+上门服务”相结合的方式，让“暖流”不仅能准时抵达百姓家中，更能传递到市民的心坎上，守护呼和浩特“冬日温暖”。

相关链接

暖心服务“不断线” 冬日温情“户户达”

本报讯（记者 马妍）“一个电话就有工作人员上门解决问题，现在在家里暖烘烘的，心里也跟着热乎。”

11月3日，家住翡翠梦溪苑二期的居民通过12345政务服务便民热线，向呼和浩特富泰热力股份有限公司的维修人员表达了感谢。进入供暖季以来，维修师傅们奔走在街巷楼宇，社区工作者们穿梭于邻里之间，多方携手以真心、耐心与细心，将温暖精准送达每一户家庭，让这个冬天充满别样的温情。

10月24日，呼和浩特富泰热力股份有限公司林站南路供暖所员工何宇航接到用户求助，反映家中暖气温度不理想。放下电话后，他立刻携带工具赶赴现场，对暖气管道、阀门进行细致检查，最终发现是滤网堵塞影响了热水循环。何宇航熟练地拆卸设备，仔细清洗滤网和地

暖管内的杂质污垢，没过多久，暖气片就热了起来。“维修师傅不仅技术好，态度也亲切，真是太感谢了！”用户在表扬工单里的评价，字里行间透着满意。

10月26日晚，光华街外贸巷外运4号楼一居民家中突发暖气跑水故障，随即拨通了供暖求助电话。接到电话的呼和浩特富泰热力股份有限公司光华供暖所电动热力站站长关玮，一边在电话里安抚居民情绪，一边快速确认漏水位置和现场情况。赶到现场后，他立刻带着工具钻进狭窄的地沟，精准关闭对应区域阀门，为维修工作争取时间。维修结束后，他又再次下到地沟检查阀门状态，还在居民家中观察了许久，直到确认供暖正常才放心离开。第二天，用户特意通过12345平台留言，为他热情周到的服务点赞。

格员更是主动上门放水排气、检查阀门，确保温暖服务不留死角。

11月1日，赛罕区税苑小区因老旧小区改造，部分居民反映家中暖气不热。税苑社区迅速行动，通过逐户走访、微信群征集等方式详细记录每户的情况，建立问题台账。随后，社区联动呼和浩特市城发供热金桥分公司启动协同处置机制。维修人员分批入户，针对老旧小区常见的管网老化、泥沙堵塞等问题展开“拉网式”排查，用放水排气、管道冲洗、阀门调试等办法解决供暖堵点。维修过程中，工作人员还耐心地向居民讲解供暖维护常识，解答大家的疑问。“以前暖气片只有半截热，现在整个屋子都暖烘烘的，社区和供热公司真是为我们办了件大实事！”居民们的称赞，是对这份温暖服务的最好回馈。

以植物为笔
绘凝固的浪花

●本报记者 李娟 文图

城·剪影

作品名称:《潮涌——叠浪绘》

设计实施单位:呼和浩特市园林建设服务中心南湖公园

设计理念:以“潮汐涌动、海浪叠层、植物绘卷”为灵感，通过植物的高低起伏、色彩渐变与质感叠加，模拟潮水拍岸的瞬间动态，形成“凝固的浪花”艺术效果。

花境设计师孙彦、孔繁慧、谢鹏：

花境以“潮汐涌动、海浪叠层”为设计理念，采用自然式构图，以流畅的曲线勾勒边界，通过植物群落的高低错落、色彩过渡与质感搭配，将动态的自然景观凝固为永恒的景致，打造“一园一潮生，一步一浪起”的沉浸式体验，让静态空间焕发自然的韵律与生命力。

花境设计遵循“背景—中层—前景”的经典分层手法。背景选用高大植株构建视觉骨架，模拟浪潮奔涌的厚重感；中层以中等高度植物形成过渡，通过株型的疏密搭配营造起伏的韵律；前景则用低矮地被植物铺陈，呼应潮滩的平缓质感。同时，设计融入“季相设计”理念，确保四季景观连贯：春有新绿萌发，夏有浓荫叠翠，秋有色彩晕染，冬有枝干疏朗，让景观始终保持鲜活生命力。

色彩运用是花境设计的点睛之笔。此花

境采用渐变调和法，从边缘的浅色系自然过渡到核心的深色调，如同潮汐由远及近的色彩变幻，既避免了色彩杂乱，又形成强烈的视觉层次。设计中更注重“适地适树”原则，优先选用本土耐旱、耐贫瘠植物，在降低养护成本的同时，可提升植物存活率，让花境景观稳定持久，真正实现艺术美学与实用功能的统一。

作为“城市软质景观”，花境对城市景观有着多重积极影响。它能有效消解建筑的生硬感，柔化道路、楼宇间的边界，让城市风貌更显温润自然。同时，它丰富了城市绿化层次，相比单一草坪，其植物群落更能吸附粉尘、净化空气、调节局部微气候，为城市生物提供栖息地，提升城市的生态韧性。独特的主题花境还是城市文化的载体，能增强市民的环境认同感，成为市民休憩、打卡的好去处，为快节奏的城市生活注入自然诗意。



作品名称:《盛世花蹊》

设计实施单位:呼和浩特市园林建设服务中心阿尔泰游乐园

设计理念:以“丝路花雨映盛唐”为设计理念，围绕《盛世》雕塑展开叙事性景观营造。场地呈扇形放射状布局，暗合丝绸之路的时空延展性。

花境设计师宋颖、徐一攀、王恩洁：

260平方米的扇形花境，放射状布局暗合丝绸之路的时空延展性，将盛唐风华与丝路文明熔铸于一体景观中。

唐风元素是花境的灵魂。雕塑基座处，复色牡丹仿真花簇植绽放，红似烈火、粉若云霞，再现“国色朝酣酒，天香夜染衣”的雍容气象。基座下方，彩釉陶花瓶与牡丹相映，釉色流淌间点明丝路器物交流的主题。银白纱幔悬绕于花丛之间，模拟唐代仕女的披帛，随风轻舞，巧妙呼应“丝路花雨”的动态意境。花境边缘，灰色瓦片层叠收边，既复刻了长安城墙的肌理，又兼具导水固土的实用功能。

红、黄、橙、银白为主的色彩体系，构建出热烈而厚重的视觉效果。黄、橙、红三色

交织如浪，奔涌着盛世欢宴的活力；银白纱幔暗涌其间，恰似大漠孤烟的苍茫。两种意境的碰撞，奏响了一曲贯穿古今的视觉长歌。牡丹点染“花舞大唐春”的亮丽，彩釉瓶承载盛唐辖地的华彩，共同诠释着文明交融的内涵。

此外，这片花境还兼具生态与文化价值。植物根系能涵养水源、稳固土壤、调节局部微气候，为昆虫提供栖息空间，成为城市中的“微型生态岛”。更重要的是，它以景观为载体，让丝路贸易的繁华与盛唐的开放自信可视化，成为传承中华文化的窗口。无论是居民休憩赏景，还是游客探寻历史，都能在此触摸文明的脉搏，实现自然之美与人文之韵的和谐共生。

在青城邂逅一席盛唐花雨

●本报记者 李娟 文图