

# 呼和浩特市供热企业:全力以赴守护万家温暖

2024~2025 年度供热季即将来临,呼和浩特市城市燃热集团供热一线工作人员也迎来了一年当中的繁忙时刻,他们坚守在岗,全力以赴守护着万家温暖。

## 访民问暖

为进一步了解热用户所思所想所需所盼,全面掌握热用户诉求,加强与热用户之间的沟通交流,切实提升服务质量,国庆假期,呼和浩特市城市燃热集团“访民问暖”小组走进东方维也纳、鼎盛华府、桥华世纪村居华园小区、东方科苑、巨华亲亲尚城等 221 个小区,为居民送“暖”到家,解决居民用热中遇到的问题。

活动现场,各运营所的工作人员现场向居民宣传供热知识,解答客户提出的供热问题,向前来咨询的用户发放服务手册,并向居民宣传微信服务号线上业务办理、热费查询、供热管家等多个便利优势板块,引导居民亲身体验微信公众号带来的便捷服务,让客户更清楚、更快捷地了解相关供热注意事项。

在走访过程中,供热客服管家们重点深入往年诉求较高的小区及今年夏天进行供热改造的小区,对供热阀门、管道井、供热配套设备进行了细致排查,询问了热用户家中上个采暖年度的供暖情况,对热用户反映的供热问题,工作人员



认真分析摸排,积极帮助热用户解决用热问题。同时,客服管家对这些热用户进行了详细记录,待本采暖季开始后,将重点对这些用户进行回访。

据了解,国庆期间,访民问暖工作人员走访用户 2756 户,为用户解决问题 90 件。线下走访的同时,该集团还通过电话回访、短信通知、发送电子宣传等线上模式,对热用户进行了及时回访。共电话回访用户 1535 户,发送短信通知 100 条,发送电子宣传 30 条,为热用户答疑解惑 1148 件。

## 开通供热“暖线”

每年的国庆节,正是供热准备

工作的关键时期,必须要打好“前战”。据呼和浩特市城发供热公司桥靠分公司副经理刘婷介绍:“桥靠分公司供热总面积 1404.26 万平方米,热用户 98884 户。随着供热期的临近,客服中心的工作非常繁忙,用户拨打客服电话主要是缴费咨询,也有少量跑冒滴漏的报修。热用户如果遇到用热问题,可以随时拨打我们城发供热公司 24 小时服务热线 961655,以及桥靠分公司的 24 小时服务热线 3960000,我们的客服人员和客服管家都是 24 小时待命,接到派单后将第一时间赶赴用户家中。”

10 月 15 日,呼和浩特市城市燃热集团今年采暖季建立的 24 小时三级供热服务热线将全面开通,

热线的开通将进一步推动用户反映的用热问题得到快速响应和解决。

## 张贴“双管家”公示牌

为全面提升供热服务质量与效率,及时解决用户的用热问题,呼和浩特市城市燃热集团持续推进供热“双管家”服务制度。供热“双管家”服务制度,是由社区网格员和供热企业员工共同负责及时了解辖区居民的用热情况,联动配合解决用户供热问题的一项举措,并通过建立微信群、在群里公布社区网格员和供热企业客服人员“双管家”名单和联系方式,确保用户的诉求和用热时遇到的问题能够通过两个渠道传递给有关单位、人员,既充分发挥了社区网格员“人熟、地熟、情况熟”的优势,也实现了供热企业提高服务效率和服务质量的目的。

为提高“双管家”的知晓率、覆盖率,确保用户的诉求第一时间知晓、用户的难题第一时间得到解决,连日来,集团组织三家供热子公司再次对各小区已公示的“双管家”告示牌进行了排查,确保张贴到位。截至 10 月 8 日,集团供热辖区的 2006 个小区已张贴了“双管家”公示牌。

文/草原云·北方新报记者 郑慧英

## 呼和浩特:降水马上到 抓紧抢收作物

新报讯(草原云·北方新报记者 马丽侠) 记者 10 月 9 日从呼和浩特市气象局了解到,12 日夜间至 13 日下午呼和浩特市大部地区有降水天气,总降水量在 3~8 毫米,对秋收进度影响不大,但当前已经进入寒露时节,寒露之后呼和浩特市霜冻天气会逐渐增加。特别这一时节在每次降水过程后都伴有大风降温天气,所以种植企业和种植大户及农民朋友需抓紧时节抢收作物,确保作物能尽快归仓。

对此,呼和浩特市科技特派员气象保障团队已针对近期农业生产给出建议:16~18 日气温较低,16 日早晨武川县降至-4℃~-2℃,其余地区为 0℃~2℃,建议各地先抓紧抢收马铃薯,防止马铃薯受冻;针对籽粒玉米收获,建议尽快抢收果穗,如果秸秆有饲喂需求,同时对秸秆进行收割;寒露气温下滑非常快,蔬菜市场行情会越来越好,设施农业经营效益会越来越高,设施农户应尽快修补破损棚膜、棉被,加强通风口保温,同时要根据棉被和棚膜保温效果合理定植蔬菜,确保设施蔬菜种植效益最大化;10 月 2 日早晨霜冻发生后,末茬苜蓿已停止生长,当前已进入末茬苜蓿适宜收割期,建议避开 12~13 日降水天气,抓住晴好天气及时进行收割。

据了解,截至 10 月 8 日,呼和浩特市籽粒玉米已收获 64.89 万亩,马铃薯已收获 54.72 万亩,大豆收获已 22.65 万亩,杂粮杂豆收获已 44.51 万亩,向日葵、油菜等油料作物收获已 47.82 万亩,秋收进度已超过 1/3,但由于受 9 月份持续 20 多天连续阴雨天气的影响,今年与往年相比秋收进度偏慢近 1/3。

## 警惕高额扶贫金骗局!

新报讯(草原云·北方新报记者 刘睿睿) 10 月 9 日,记者从呼和浩特市公安局赛罕区分局了解到,近日,赛罕区分局刑警大队反电信网络诈骗中队在研判涉诈资金流向时,发现受害人白某某被骗资金的部分钱款流入代某的银行卡中,已被代某本人在某银行 ATM 机中取出 20000 元。民警迅速锁定代某并将其抓获。

经讯问,代某在某社交平台收到名称显示“乡村振兴扶贫办人员”的陌生人请求加为好友。出于好奇,代某同意添加。互加好友后,该“乡村振兴扶贫办人员”声称可为代某申请发放高达 168 万元的扶贫金,但需代某提供两张银行卡以办理相关手续,并给代某发了相关文件的图片。代某犹豫再三,明知自己不符合扶贫条件,但在巨额诱惑面前,仍按要求向对方提供了两张银行卡信息。对方表示会先打“测试金”8 万元,测试代某提供的银行卡是否能够收取扶贫金,此后,代某的银行卡中如约收到了 8 万元。看见真实的转账记录,代某对此深信不疑。

随后,代某按照“乡村振兴扶贫办人员”的指示,将收到的 8 万元分批取现并转至指定账户。嫌疑人代某在明知他人涉嫌犯罪,其所经手的资金应系他人犯罪所得及其收益,仍用本人或收集来的银行卡为他人取现、转存指定账户,此行为涉嫌掩饰、隐瞒犯罪所得罪。目前嫌疑人代某已被赛罕区分局刑警大队反电信网络诈骗中队依法采取刑事强制措施,案件仍在进一步侦办中。