



8159555

今日零时起 兰州市开闸供暖

奔流新闻·兰州晨报“问暖热线”8159555 温暖相伴

根据兰州市政府的统一部署,11月1日零时起,兰州市全市所有供热单位将准时启动供暖系统,为市民送去温暖。为确保供暖期间市民的供暖需求得到及时响应,即日起,奔流新闻·兰州晨报将开启“问暖热线”,市民可通过拨打8159555反映供暖问题,为市民守护冬日温暖。

按照新修订的《兰州市供热用热管理条例》规定,在采暖期内,住宅热用户的室内温度不得低于18摄氏度,且供热单位不得擅自停业、歇业、弃管,更不得推迟、终止或提前结束供热。

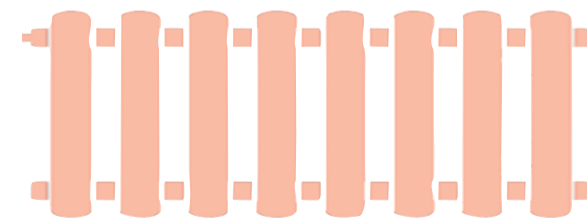
兰州市政府要求各县区、高新区按照属地管理原则,分级做好辖区供暖投诉问题的监督办理和协调处置工作。对于冬季影响面较大的供暖投诉,将采取市区联动、集中协调办理的方式;对于一般供暖投诉问题,则由各县区、高新区落实好基层网格化管理制度,及时核查并协调办理。冬季各类供暖投诉(突发爆管情况除外)务必在3至5个工作日内办结,确保市民的供暖问题能够得到及时、有效的解决。

市民在供暖过程中遇到任何问题,如室内温度不达标、供暖设备故障等,均可拨打奔流新闻·兰州晨报“问暖热线”8159555进行反映。我们第一时间将市民的问题转交至相关部门,并对重点问题进行跟踪采访和报道,确保市民的供暖问题得到及时解决。

同时,兰州市供热管理部门及重点供热单位在12345民情通热线设立了供热专席,专门负责解答市民的供热政策咨询和处理供热投诉。兰州热力集团也设立了96599全市统一供热服务热线,为市民提供更为便捷的供暖服务。

此外,市民还可以通过手机打开奔流新闻APP进行供暖问题的反映。点击手机下方的“报料”按钮,然后填写相关信息并提交即可。

奔流新闻·兰州晨报记者 李冰洁



12345服务热线 助力市民温暖过冬

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者张艾萍)10月30日,记者从兰州市数据局获悉,临近供暖期,兰州12345热线提前谋划、主动作为,通过专家坐席、专号直达、专业培训、专项聚焦“四专”工作机制,全力做好供暖类诉求的咨询解答、受理转派、督促承办单位及时响应、高效办理,用心用情用力保障群众温暖过冬。

据了解,10月以来,12345热线共受理供暖诉求2116件,其中在线解答814件,转派承办单位1302件,群众满意度达97.52%。此外,今冬供暖季12345热线还邀请兰州市供

热服务中心及兰州范坪热网有限公司、兰州西热东输经营有限公司、兰州诚谊热力工程有限公司等重点供热单位工作人员进驻热线工作大厅,通过“线上+线下”的方式,关口前移,零距离解答群众有关供热政策方面的咨询,妥善处理群众各类供热投诉问题,确保突发供暖类诉求第一时间响应、第一时间答复、第一时间解决。

结合供暖初期可能出现的话务高峰,12345热线细化完善应急机制,设置供热诉求专号语音导航,为群众反映供暖类诉求开

辟“绿色通道”。兰州市数据局安排领导轮岗,全员值班值守,结合每日话务峰值变化情况,及时研判,优化排班,协同运营方中国电信兰州分公司成立工作专班,预抽调20人派驻热线组成“预备队”,强化前端接线能力,并结合实际适时启用备用场地,配置话务人员,分流话务压力,以“补充人员和话务分流”的方式做好应急保障。同时,要求热线工作人员接诉后第一时间联系相关供热单位处理群众合理诉求,确保热线服务不断线、群众来电有回应。