

12345热线“一呼即应” 大事小情“一办到底”

本报记者 崔圣驰

12345，是一条代表着城市温度的热线。小到一个井盖、一辆共享单车，大到污染防治、食品安全、营商环境，每一个市民的“呼声”都能被听见。

一条热线，一头连着党委、政府，一头连着百姓、民生。我市12345“市长热线”受理中心始终心系群众、服务群众，用心、用情架起了“连心桥”，牵起了“暖心线”。

9月份12345市长公开电话办理情况

9月份，12345市长公开电话办理“中国政府网网民留言”13件，全部办结；“人民网领导留言板”38件，其中市委书记留言板26件，市长留言板12件，全部办结；“吉事办”214件，全部办结；“省长信箱”15件，全部办结；“市长信箱”32件，全部办结；“吉

9月份解决比较好的几个问题

双辽市政府解决返还押金问题。双辽市居民反映，其8月8日入职从事京东快递揽件员工作，交付押金300元，离职后单位未返还押金，要求解决。双辽市人社局接到交办单后，立即与反映人联系了解情况。经与涉事单位沟通，京东快递于9月1日将300元押金退还到反映人账户。

伊通满族自治县人民政府解决工程车辆超载问题。伊通居民反映，景台镇吉兴矿业有很多车辆超载，存在安全隐患，要求解决。县公安局接到交办后立即与反映人联系，经研究决定，在该道口路开展交通整治，重点打击货车超载、改型、不遮盖苫布等违法行为。

梨树县政府解决幼儿园占用停车位经营问题。梨树县居民反映，霍家店2期某幼儿园用栅栏圈占停车位供儿童上课玩耍，导致停车位紧张，要求解决。梨树县执法局接到交办后，经开区执法队员立即到现场踏查，责令该幼儿园对栅栏进行拆除，恢复公共停车位。

铁东区政府解决下水井返污水问题。铁东区山门镇居民反映，山门镇街里桥旭便利店门前

林省政务服务热线转办平台”4632件，全部办结。9月份共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题47516件，办结47501件，办结率99.97%。其中属于社保问题6981件，占14.7%；住建问题5723件，占12.0%；交通问题3482件，占

7.3%；行政执法问题3166件，占6.7%；水、电、气问题2784件，占5.9%；医保问题1955件，占4.1%；消费纠纷问题1348件，占2.8%；住房公积金问题1071件，占2.3%；城市卫生、环境污染和“三农”等其他问题21006件，占44.2%。

四平热力有限公司解决施工垃圾清理问题。铁西区三角农贸市场北楼业主反映，热力施工后产生的垃圾和维修道路所剩方砖都堆放在楼南侧道路上，此为居民回家必经道路，现已严重影响居民出行，要求尽快清理。四平热力工程质量监督部接到交办单后，立即与施工单位联系，及时将垃圾清理完毕。

中核四平水务集团有限公司解决停水问题。市民反映，铁东区华亿嘉苑小区自来水停水，严重影响生活，要求解决。中核四平水务集团有限公司接到交办后立即到现场踏查，经查，停水原因为供水管线漏水。经维修人员现场挖沟抢修，现已经修复，恢复正常供水。

市社保局解答异地社保合并问题。市民咨询，其丈夫马某2022年之前在四平缴纳社保，2022年户口迁到济南后自行缴纳社保，现在办理退休，不知道济南的社保和四平社保如何合并，要求解决。市社保局接到交办后，立即联系反映人，告知可以在“掌上12333”APP申请转移，并将具体需要提供的资料一并告知反映人。

快速定位修漏点 细致排查保供暖



本报讯（通讯员 杨利娜 马瑞强）10月1日，梨树热力维修团队以专业素养完成漏点修复工作，保障辖区供热安全。

接到任务后，维修人员携带工具抵达现场，凭借丰富经验快速定位漏点位置。经现场勘察确认，需更换一段DN25管线。维修过程中，团队分工明确、配合默契，从关闭阀门、清理作业区域，到拆除旧管线、安装新管线，每一步都严格按照操作规程高效推进，最大程度缩短停暖时间，减少对用户的影响。最终，在维修人员的通力协作下，漏点成功修复，供热管线恢复正常运行。

从细微处着手，用速度与专业守护供暖安全，梨树热力始终将用户的温暖需求放在首位。今后，将继续保持高效响应的工作状态，细致排查每段管线，及时处置每处隐患，用扎实行动确保辖区供暖安全稳定。

想用户所想 急用户所急

本报讯（通讯员 孙洋）10月24日，四平热力东安所接待室上演了温馨一幕。铁东区华亿紫金城C区8号楼的龙女士带来十斤黑糖，向客服文员徐琳琳的暖心帮助表示感谢。

据悉，龙女士家位于非临街一二楼商铺，但实际一楼仅作仓库使用，二楼为居住，无任何经营行为。面对按商网标准收取的高额费用，生活并不富裕的龙女士前来向客服文员徐琳琳求助。

接到龙女士的诉求后，徐琳琳走访核实情

况，依据公司制度向其耐心解答疑问，并主动向上级申请特事特办。经多方协调，最终为龙女士制定了“年度协议跟踪+住宅标准收取取暖费”的解决方案，切实减轻了她的生活负担。

“没想到问题解决得这么快！”龙女士感动地说道，还特意送来黑糖表达心意，却被徐琳琳婉言谢绝：“想用户所想，急用户所急，本就是我的分内之事。”

四平热力东安所将继续秉持真诚态度，以高效率行动为居民排忧解难，让温暖服务浸润人心。

用实际行动传递温暖与信任

本报讯（通讯员 刘珊珊）10月20日，铁东区客车厂小区一位用户家中暖气片突发漏水，情急之中，用户拨通了四平热力东星所站长郭佳的电话。郭佳得知情况后，安排维修人员第一时间赶赴现场。

到达现场后，维修人员检查发现室内暖气片因长期使用已年久失修，出现明显开裂，需要更换新的暖气片。师傅们凭借着专业技能和高度负责的态度，积极投身抢修工作中，并

贴心地帮用户拆除更换老化的暖气片。经过一番紧张有序地操作，漏水问题得到了妥善解决。

用户被他们敬业的精神所打动，特制作一面锦旗以表心意。这面锦旗不仅是对此次维修服务的肯定，更是对东星所长期以来用心服务、勇于担当的高度赞扬。东星所将继续以用户为核心，不断提升服务质量，用实际行动传递温暖与信任。

提升用气安全意识 筑牢燃气安全防线

本报讯（通讯员 李丹）为提升冬季用户用气安全意识，保障人民群众生命财产安全，10月20日，华生燃气集团召开专题会议，进一步部署强调关于强化节能圈提级安检管理及宣传工作事宜。

为了保障广大用户安全，燃气公司号召全体安检员、维修工等入户人员落实好以下几点核心要求：对使用节能圈的用户提级安检，在下发隐患整改通知书的同时，要对室内燃气管道进行全面细致检查，如有泄漏立即进行报

处理，能够现场要求扔掉和销毁的要现场处理，现场用户不配合的一定要做好记录；对使用节能圈的用户端设备提级安检，对炉具是否超期、是否带有熄火保护装置要重点进行检查。并要告知用户，用末端燃气具，包括节能圈都属于用户管理和负责的部分，为了家人的安全，请按照要求整改，避免发生意外情况；对使用节能圈的燃气设备提级管理，为了最大限度保证此类用户安全，入户人员必须认真检查自闭阀和金属包覆软管安

装情况，如未安装需立即上报，按用户报票时限立即处理；对使用节能圈用户宣传提级，对用户上述工作全部履行到位后，要向用户发放“三折页”宣传单，向用户展示使用节能圈宣传的危害，全方位地提醒提示用户。

华生燃气集团要求全体燃气人员将用户生命安全放在首位，以“严、细、实、快”的工作作风落实到每项安检与宣传当中，确保隐患早发现、早处置，让每户家庭都能温暖、安心过冬，共同筑牢燃气安全防线。

接诉即办显担当 服务为先暖民心

本报讯（通讯员 赵莹莹）四平热力仁兴所辖区内多数楼栋建成时间久，且老年居民占比高，室内供暖设施老旧等问题时常影响居民的居住体验。为此，仁兴所在日常供暖服务中不仅将“保障室内温度”作为核心目标，更以细致入微的优质服务，让老年用户切实感受到关爱与温暖。

10月21日，铁西区金碧北苑四号搂一位老年用户因家中供暖不热求助于仁兴所。维修人员接到诉求后第一时间赶赴现场，对供暖问题展开排查。检查发现问题症结在于室内地热管线产气，导致供暖循环受阻，于是对地热管线进行排气操作，直至确认室内供暖恢复正常、问题彻底解决。又

考虑到老人年事已高，独自应对供暖故障存在诸多不便，维修人员便将个人联系方式留给老人，并叮嘱其遇到任何供暖难题，可随时拨打电话。

此次服务不仅体现了热力人“闻诉即办、办就办好”的本职担当，更以主动关怀的行动，践行了尊老敬老的传统美德。

小修不过夜 大修连续抢

本报讯（通讯员 孙彦伟）随着供暖季的来临，华生集团工程公司将供热抢险工作视重于重中之重，始终坚守“小修不过夜、大修连续抢”的承诺，全力以赴确保供热系统的稳定运行。

10月23日晚，工程公司四平热力项目部高权抢险班组却正在铁东区一中华城院内及院外忙碌着。面对困难和疲惫，他们毫不退缩，一步步仔细排查漏点，迅速而准确地执行切割、打磨等抢修作业。在这场无声的“供热保卫战”中，工程公司热力抢险队以实际行动践行了为民服务理念。

在供暖期间，工程公司将继续秉持初心和使命，为广大用户提供更加精心、精细、精准的供热服务，确保广大用户都能温暖、安心过冬。

上门服务解困扰 贴心丈量赢赞誉

本报讯（通讯员 魏志慧）10月18日，梨树华生电器厨电部销售顾问刘丽芳以其专业的素养和贴心服务，为顾客解决了油烟机换新难题，并赢得了顾客的高度赞扬。

当天，一位顾客来到华生电器咨询更换油烟机事宜。面对选择直吸还是侧吸式样，顾客显得颇为纠结，同时对家中原有油烟机的尺寸以及橱柜间距不了解，担心自己测量不准导致新机器无法安装。了解到顾客的困扰后，刘丽芳耐心解释了更换油烟机需要考虑的原有尺寸和安装环境等关键因素。当察觉到顾客依然因不会量尺而犯难时，刘丽芳主动提出启动上门量尺的解决方案，这一

提议得到了顾客的积极响应。在妥善安排完手头工作并向商场报备后，刘丽芳随即前往顾客家中。在现场，她仔细测量了原有油烟机的尺寸、预留空间以及与橱柜的相关距离，为顾客提供了专业的设计参考，并帮助其挑选了一款尺寸合适、功能匹配的新油烟机。顾客对刘丽芳亲自上门解决实际困难表示感谢，称其服务：“太周到、太满意了！”

此次上门服务，不仅体现了刘丽芳个人的专业素养与主动服务意识，也彰显了华生电器以客户为中心、致力于提供全方位解决方案的服务理念，用实际行动提升了品牌美誉度。



让英雄精神代代相传

市委教育工委组织干部师生观看大型情景剧《英雄谱》

本报讯（记者 邵杰 通讯员 杜微）近日，市委教育工委组织干部师生观看大型情景剧《英雄谱》。市教育局机关党员干部代表，市直教育系统部分学校师生代表参加活动。

《英雄谱》由四平梨树二人转传承保护中心与吉林省二人转艺术剧院创排，以“四战四平”为背景，分为《误入正途》《军民鱼水》《舍生取义》《红色浪漫》《向死而生》五幕。该剧从百姓视角讲述抗日战争胜利后，某英雄连队与梨树二人转戏班在四平相遇，在“四战四平”期间，双方从彼此陌生到生死相依，发生的一幕幕可歌可泣的军民故事。演员们用饱含张力的演绎，将大家拉回那个烽火连天的岁月，深切触摸战争年代的壮烈

与赤诚，更直观地感悟到那段历史背后的英雄力量。

“我们不走，我们就守护在这里，守护我们的英雄城！”这句呐喊，是烈士们跨越生死的心灵共鸣。悠扬婉转的旋律在剧场中回荡，歌声里满是对英雄的颂扬、对国家的深情，台下不少人眼中泛起泪光。观演后，大家纷纷表示，这场演出将非遗文化与红色文化深度融合，运用艺术形式展现了四平人民英勇奋斗历程。作为教育工作者，应自觉当好红色基因的坚定传播者，主动将红色火种融入课堂教学与日常育人，用心培育新时代阳光少年，让英雄精神真正在青少年心中深深扎根、代代相传。

一道口社区开展安全守护行动

本报讯（记者 刘莉）日前，铁西区北沟街道一道口社区党总支充分发挥“绿色安全桥”党建品牌引领作用，组织党员干部深入辖区开展安全守护行动，通过党建引领基层治理，切实筑牢社区安全防线。

每天清晨，7名党员志愿者准时出现在各自负责的小区楼道里，仔细检查每层楼消火通道是否畅通，查看电表箱周围是否有杂物堆放。随后一边记录隐患，一边耐心地与居民沟通交流。几位党员志愿者组成的“党员先锋巡查队”每天穿梭在社区各个角落，以社区党总支为核心，联合6个共建社区的力量，建立了“1+6”联动机制。社区通过区域化党建平台，定期召开联席会议，共享安全巡查信息，形成“问题发现——及时上报——联动处置”的快速响应机制。截至目前，累计排查、整改安全隐患15处，解决电动车违规充电问题11起。

为了让安全宣传更接地气，社区党总支开展面向全辖区的宣传活动，用通俗易懂的语言提醒居民注意用电安全，并开设“安全微课堂”，通过微信群定期推送安全知识。

此外，社区还通过实战演练，增强居民应对突发事件的能力。在近日开展的消防演练中，多名社区居民在党员志愿者的引导下，有序地从模拟火场撤离。演练结束后，社区安全员把手教居民使用灭火器，并讲解逃生技巧。居民们纷纷表示，参加这样的实战演练受益良多。社区党总支把应急演练作为常态化工作，每季度组织一次不同主题的安全应急演练，确保居民掌握必要的自救互救技能。同时，还组建了由社区党员骨干带头的应急小组，24小时待命应对突发情况。

社区党总支建立了“日巡查、月会商、季总结”的工作机制，把安全工作融入日常、做在经常。“我们的目标很实在，就是让居民住得安心、过得舒心。”社区党总支相关负责人表示，“绿色安全桥”不仅要架起党群连心桥，更要成为守护居民安全的平安桥。

通过“党建+安全”模式，一道口社区党总支将组织优势转化为治理效能，用实际行动诠释了“一个支部一座堡垒，一名党员一面旗帜”的深刻内涵，党员干部们用脚步丈量民情，用行动守护平安，让党旗在基层一线高高飘扬。