



这些热问题，大家最关心

多种报修渠道供市民选择

正式供热已3天，您家用热效果如何？客服热线打通了吗？记者从我市供热企业了解到，供热开始后，首日客服热线接听量较大，16日起逐渐减少。市民反映的诉求，通过答疑解惑、管家上门服务，正在有序解决。

【洛阳热力】

●24小时客服热线:63005678

15日共接听电话2329个，接通率为97.57%，其中9:00至11:00、14:00至17:00为热线咨询高峰时段。

◆政策咨询类占19%，多为查户号、查费用、新小区用热咨询。

◆交费晚、预约开阀类占41%。

◆家中暖气不够热占26%。

◆其他问题约占14%，多为非直管小区。

洛阳热力集团有限公司有关负责人介绍，为解决供热前期热线难打的问题，该公司对现有热线63005678的客服系统进行升级，客服系统按100万用户数量设计，语音呼叫中心支持80座席，客服中心每日接线量5000余个。

●除客服热线外，还有以下报修渠道

◆联系小区供热管家

每个直管小区均设置有供热管家公示牌并公布联系方式，居民可直接打电话联系管家，如遇手机忙线，可以发送短信，管家看到短信后将第一时间与居民联系。

◆微信报修

可以通过直管小区的业主群向供热管家反映诉求，也可以关注“洛阳热力集团有限公司”微信公众号，根据提示菜单进行微信报修。

【新区热力】

●24小时客服热线:9618966

15日共接听电话1677个，集中于9:00至11:00、14:30至16:30两个高峰时段。

◆咨询类872个，占比52%。主要集中在查询用热编号、如何交费、如何开发票及报停。

◆涉及开阀门的有684个，占比41%。部分居民交费较晚，预约开阀门需要一定的等待时间。

◆报修反映暖气不热的有121个，占比7%。主要集中在管网升温、流速加大后，沉淀杂质堵塞入楼、入户过滤器，居民家中用热设施存在集气等原因，热企加派调派人手清洗入楼、入户过滤器，并协助用户自行排气。

“除了拨打服务热线和联系供热管家，居民还可以通过‘洛阳新区热力分公司’微信公众号留言的方式反映诉求。”洛阳北控水务集团有限公司新区热力分公司有关负责人介绍，关注微信公众号后，打开留言框，填写诉求内容、小区地址及联系方式，后台将有工作人员回复办理。

【高新热力】

●24小时客服热线:64331318

15日共接听客服电话569个，接通率为97%。其中，政策咨询类占43%，家中暖气不够热占24%，交费晚入户开阀占18%，其他问题占15%。

●除客服热线外，还有以下报修渠道

◆向供热网格员反映

拨打所在小区供热网格员电话或在小区业主群@供热网格员，反映具体诉求。

◆微信报修

关注“洛阳高新热力有限公司”微信公众号，在下方菜单栏点击“业务办理”——“在线诉求”，反映问题。

洛阳高新热力有限公司有关工作人员提醒，居民反映诉求时需提供小区名称、楼栋、单元、门牌号等地址信息，诉求人的联系方式及采暖形式和问题现状，如漏水、开阀、不热等，以提高服务效率。

同时，您还可以通过热线电话66778866、洛阳网“百姓呼声”等线上平台反映您的“热”问题。

洛报融媒记者 谢娜娜 通讯员 李冀瑛 吉怡 冯来新



请扫二维码，下载“百姓呼声”客户端，以便您能够便捷地反映供热问题



制图 中辉

孟津黄河湿地 迎来今冬首批小天鹅



记者日前从黄河湿地孟津管理中心获悉，正值初冬时节，孟津黄河湿地迎来50余只国家二级保护鸟类小天鹅，这是近年孟津黄河湿地入冬发现小天鹅最早的一次。

黄河湿地孟津管理中心科研人员介绍，这些小天鹅有成年，也有幼鸟，它们在湿地悠闲觅食、嬉戏，尽情享受冬日的美好时光。(如图)

据了解，小天鹅对生态环境要求较高，通常会选择水质好、食物充足、环境安全的地方栖息。孟津黄河湿地的小天鹅为过境鸟，待补充食物、修整完毕，它们会继续向南迁徙，主要在鄱阳湖、洞庭湖、升金湖等地越冬。

近年来，随着孟津黄河湿地生态环境持续向好，生物多样性保护力度不断加大，来此栖息的鸟的种类和数量逐年增加，截至目前共记录到鸟类330种，数量最多时超过15万只。

“绿色是生态的最美底色。”市发展改革委地区经济科相关负责人表示，作为中原腹地的黄河明珠，洛阳积极融入黄河流域生态保护和高质量发展战略，大力推进美丽幸福河湖创建，通过以点带面、以条带带动流域的方式，铺展开“河畅、水清、岸绿、景美、人和”的美丽幸福河湖新图景，为现代化洛阳建设提供强有力的生态支撑。

洛报融媒记者 郭学锋 通讯员 郭准 马绍磊 文/图

涧西区红十字会壹加壹志愿服务中心：

为青少年上好生命安全“必修课”

近日，位于涧西区东升二小的红十字生命健康安全体验馆迎来了一批客人，20多名小学生在老师和志愿者的带领下，利用课余时间到此参观并体验部分项目。

在体验馆内，孩子们有的手持自带感应器的灭火器，在电视画面模拟的火灾场景中参与灭火工作；有的戴上VR设备，沉浸式体验地震、火灾等突发状况下的快速逃生过程；有的与专业人员进行面对面的学习逃生绳结的多种系法……30多个各具特色的互动项目，让孩子们在玩乐中学习了安全知识和急救技能。

这是涧西区红十字会壹加壹志愿服务中心长期开展的文明实践活动“小红豆的一天”，让广大青少年了解红十字精神，接受交通、消防、防溺水等生命安全教育。该项目每周三面向各学校、每周六面向全社会开展活动，设有“爷爷奶奶早上好”“体验馆急救小英雄”“科技馆小助教”“急救地摊”4个主题活动。

据统计，该项目实施2年来，共开展活动405场，使约1.2万人次青少年受益，在促进青少年健康成长方面发挥了较好作用。

洛报融媒记者 刘嘉仪 通讯员 陈志强 刘红丽



政务服务送进村 群众办事“不出门”

“现在想办事，不用出村，不用找人，在这儿基本上都能办。”近日，在栾川县石庙镇常门村便民服务站，村民王花娥对这里提供的政务代办服务赞不绝口。

常门村便民服务站像一个个“微型”便民之家，里面设有休息等候区、咨询服务区、综合业务受理区，可为居民办理养老保险缴纳、民政低保申请、残疾补贴申请、80周岁以上老年人高龄补贴申请等多项业务，并配有办事指南、填报模板、资料宣传架、座椅等，为办事群众提供方便。

常门村相关负责人说，这个便民服务站是去年建成投用的，此前村民无论是咨询政策还是办理业务，都要到不同的办公室找不同的业务负责人。现在，便民服务站配有2名专职工作人员，他们不仅了解各类政策，也熟悉各项业务的办理流程，能为村民省去很多麻烦。

今年以来，石庙镇按照政务服务“九个有”工作标准，全面推动政务服务向村(社区)延伸，让村(社区)群众就近享受到优质高效的便民服务。如今，石庙镇下辖的10个行政村各有一个便民服务站，与基层群众密切相关的民政、卫健、社保、人社、退役军人、自然资源、农业农村等各类事项均实现“一站式”办理。洛报融媒记者 刘嘉仪 通讯员 席耀位



免费发放羽绒服 温暖困难学子

日前，洛阳理工学院为该校困难学子免费发放300件羽绒服。该校已连续15年与爱心企业合作开展此项活动，免费为该校困难学子发放款式新颖、品质优良的羽绒服，为他们送去冬日温暖，让他们感受到来自学校的关爱。

洛报融媒记者 李雅君 通讯员 李成 摄

清风洛阳

瀍河：

“乡案县审”守牢案件质量“生命线”

案件质量是执纪执法工作的“生命线”。今年以来，瀍河区纪委监委持续推动“乡案县审”走深走实，按照“一案一讲解、一案一反馈”工作要求，逐一审核镇(街道)纪(工)委办理案件，以清单形式精准点问题、客观写建议、重点讲依据，切实强化督促指导，不断提升基层纪检监察工作规范化、法治化、正规化水平。

“乡案”是最基层的案件，是最接地气的反腐败工作，关系人心向背。”该区纪委监委案件审理室负责人表示，在案件审理过程中，通过对镇(街道)纪(工)委的人员进行业务指导，围绕事实证据、定性处理、程序手续、文书制作等方面，主动参与会商、督促纠正，不断提高审理质效，目前已审结镇(街道)案件96起。

为破解基层审查调查能力不强问

题，该区纪委监委从建强专业化人员队伍出发，定期选取镇(街道)纪检监察干部到审查调查部门及案件审理部门跟班“实战演练”，参与案件审理工作，通过师徒“一对一”形式进行业务指导，点拨关键内容，达到“以案代训”目的。

此外，瀍河区纪委监委还常态化开展案件质量评查，通过自查自评、交叉评查、专项评查等方式，重点抽查“乡案县审”反馈问题整改情况，推动反馈问题整改到位。评查时，对照“乡案县审”反馈的问题清单，对反复发生的问题和普遍反映的共性问题进行通报，确保问题整改到位。对评查的优秀案件，及时总结推广经验，为全区纪检监察组织精准办案提供指导。

(赵会娜 王可欣)

栾川：

“清风”拂校园 “廉花”种心田

清风拂面廉意浓。近日清晨，走进栾川县实验中学，校园广播中传出铿锵嘹亮的《实中清廉歌》，师生走过，歌声入耳入心，清廉之音传遍校园……

今年以来，该县纪委监委将廉洁文化进校园作为加强新时代廉洁文化建设的重要内容，结合各校特色，监督推动清廉教育与学校德育工作融会贯通，着力培育“一校一品”廉洁文化特色品牌，推行“文化育廉、课程培廉、活动养廉、特色强廉、制度守廉”五大工程，立德树人、以文化人、润物无声。

“在语文课上，《爱莲说》被大声诵读，文以载道、启发思考；在学校社团课上，越来越多的学生被古代廉吏——伊尹乐道守义的精神所感染……”栾川县实验中学相关

负责人介绍，学校将清廉建设融入日常教育教学全过程，通过优化清廉课程体系、深化清廉教育模式、强化清廉成果运用等，用“崇廉尚洁”理念浸润校园，推进清廉课程研发，深入开展师德师风宣传教育，搭建以校园广播、校园刊物、校园网络平台为主的清廉文化宣传阵地，源源不断为全校师生注入“清廉因子”。

为更好发挥校园廉洁文化的辐射带动作用，结合家风家教建设，该县纪委监委联合县教体局组织开展优秀家规家训征集、亲子同讲廉洁故事等活动，倡导家长利用空闲时间带领孩子走进家风家训馆，一起诵读廉洁典故，传播清廉家教理念，着力推进学校、家庭、社会同频共振、清廉共育，积极营造浓厚的倡廉尚廉氛围。(虎敏)

伊川：

以监督“力度”保障供热“温度”

“是否在供热前开展安全隐患排查、设备检修等工作？供热燃料储备是否充足？”为保障群众温暖过冬，一年一度的供热工作开始之前，伊川县纪委监委工作人员深入供热一线开展监督检查。

冬季供热涉及千家万户，事关民生“温度”。伊川县纪委监委将保障群众温暖过冬作为专项监督的重要内容，成立专项检查组，深入热源企业、供热公司、换热站等点位，紧盯供热安全、燃煤储备、管理运行、服务效能、应急保障等关键环节，主动靠前监督、跟进督促，督促供热职能部门认真履行主管监管职责，对冬季集中供热工作早谋划、早部署，以有力有效监督保障及时供热、顺利供热。

“你们供热企业要畅通24小时抢

修服务热线，对群众的合理诉求要及时解决。”该县纪委监委坚持问题导向，通过深入供热企业明察暗访、走访小区居民、随机调取信访投诉数据、网络舆情监测等手段，线上线下共同发力，多方收集群众关于供热的诉求和意见建议，着力查找影响供热的难点堵点问题，督促职能部门带着问题深入开展实地调研，科学动态分析供热形势，找准问题症结和薄弱环节，精准施策持续提升群众“温暖指数”。

同时，该县纪委监委紧盯供热背后的腐败和作风问题，严肃查处在供热项目审批建设和补贴申请发放中的贪污侵占、截留挪用、利益输送等问题，依规依纪依法处置，强化以案促改促治，推动问题整改解决。(郭国园)

洛宁：

规范涉企执法 助企健康发展

今年以来，洛宁县纪委监委聚焦涉企行政执法领域执法不规范、不严格，多头检查、重复检查；吃拿卡要、以权谋私等5类突出问题，深入开展行政执法和行政罚款“小切口”专项监督，严肃查处执法人员随意检查和处罚企业、收受贿赂、滥用职权等违纪违法问题，以精准监督保护和激发市场主体活力，促进经济高质量发展。

为保障专项监督工作取得实效，该县纪委监委紧盯公安、住建、市场监管、城市管理等部门行政执法部门，通过听取汇报、个别访谈、查阅资料等方式详细了解涉企行政执法总体情况，并督促涉企行政执法部门深入开展自查自纠。在此基础上，该县纪委监委

深入各行业开展明察暗访，查找短板和不足，对发现问题进行汇总梳理，分门别类建立问题台账，共推动排查整改涉企执法领域监督管理、制度执行及履行职责等方面问题12个。

为给企业松绑减负，该县纪委监委监督涉企行政执法部门落实企业“安静生产日”制度，进一步规范涉企执法检查行为，并积极探索“一体化”监管执法新模式，通过开展“联动式”执法监管等，减少涉企检查频次，实现服务与监管有机统一，有效解决重复检查、多头检查、过度检查等问题，切实提升行政执法的精准度和质效，增强企业认同感与满意度。(程玉江)