

您有事 我来帮

壹点帮办

报料平台：齐鲁壹点情报站 报料热线：13869196706

为群众办实事

2023年11月7日 星期二 齐鲁晚报

# 寒潮不期而至 “问暖”有备而来

“壹点问暖”启动，全省46家热企上线，供暖有问题壹点帮您办

一场不期而至的寒潮似乎让齐鲁大地一夜入冬，人们对取暖问题开始更为关切。“小区入住两年了还不给供暖怎么办？”“想供暖但缴费通道没开通到底是咋回事？”“入住率未达要求，热力公司能不能给供暖啊？”……许多壹粉向壹点情报站发来求助。为切实帮助群众解决供暖难题，即日起，为群众办实事——2023齐鲁晚报·齐鲁壹点“壹点问暖”全省热企暖冬行动正式启动！全省46家热企入驻齐鲁壹点客户端和壹点帮办帮帮团，同时还有16市专职问暖记者在线，为广大壹粉提供全方位供暖服务，解决供暖中遇到的实际问题，守护这个冬天的温暖。



记者 戚云雷 陈朕 赵长春  
见习记者 张雅楠

## 连续六年“问暖” 帮助群众解决供暖难题

从2018年起，连续六年，每逢供暖季，齐鲁晚报·齐鲁壹点都会开通“壹点问暖”在线服务，邀请全省各地有责任、有担当的热企上线入驻，了解和解决群众在供暖过程中遇到的实际问题。与此同时，齐鲁晚报·齐鲁壹点问暖帮办记者也会和热企一起深入各个小区和供热单位，协调供热主管部门，对供热期间遇到的各种问题进行全方位立体报道，推动问题解决。

2018年供暖季，“壹点问暖”在线服务启动首年，一开通就“热”得烫手，全省各地的壹粉纷纷通过热线和齐鲁壹点情报站反映供暖问题；2019年供暖季，“壹点问暖”再出发，36家热企上线齐鲁壹点；2021年供暖季，“壹点问暖”启动仅10天就累计收到1200多条问暖信息，帮助全省各地壹粉解决供暖问题近千件；2022年供暖季，40家热企入驻壹点帮办“帮帮团”，全省帮办记者联动，通过视频、图文、直播等形式累计帮

助万余人解决供暖问题。

其中，壹粉“秦臻”在2022年11月16日济南正式供暖后，家里的暖气片还是凉的，希望记者能够帮办一下。在问暖记者的协调下，壹粉家的暖气片终于热了起来。壹粉通过情报站表达了对“壹点问暖”的感谢：“是你们雪中送炭，为民请愿，为你们点赞。”

2022年11月19日，情报站接到了壹粉“花”发来的求助：“济南市历下区千佛山东路39号有暖气片不热。”在帮办记者的“问暖”下，济南热力集团很快予以回复，工作人员查明是因为暖气片堵塞致暖气不热，热力工作人员清理排气后恢复正常。

## 40余家热企入驻“帮帮团” 16市问暖记者等你来@

2023年度“壹点问暖”目前已正式启动！截止到发稿时间，全省各地已有济南热力集团、枣庄市热力总公司、淄博热力有限公司等46家热企入驻壹点帮办帮帮团，实时在线，为广大壹粉解决供暖中遇到的难题。

与此同时，今年供暖季期间，齐鲁晚报·齐鲁壹点“壹点帮办”栏目将继续推

出“问暖”专题。如果您遇到供暖问题，可随时在线@壹点帮办记者。我们将以视频、直播、图文等形式全方位报道，搭建用户与热企以及有关部门之间的沟通桥梁。

针对较难解决的供暖问题，将采用帮办的形式进行推动。全省16市专职问暖记者将根据实际情况，对壹粉反映的问题寻找解决途径，并通过“壹点帮办”栏目报道推动问题尽快得到解决。

今年10月中旬，聊城市东关国际小区西区回迁区的多名壹粉发来求助，因开发商未及时缴纳二级管网的供热配套费用，供热公司关闭供暖缴费通道，导致小区业主无法缴纳取暖费，今冬能否供暖成疑。经记者协调，开发商聊城市运东畅泰置业发展有限公司表示，正积极协调，并承诺东关国际西区回迁区今冬一定会按时供暖。

## 帮办小程序一键“问暖” 问暖榜单督促热企解决问题

供暖有问题，记者来帮您。为了更好地为用户服务，2023供暖季我们还将通过齐鲁晚报·齐鲁壹点用户互动与服务平

台——“壹点帮办”小程序拓宽为您解决供暖问题的渠道，提升解决供暖问题的质量和效率。

依托壹点帮办小程序，今年的“壹点问暖”服务迎来全新升级，问暖报料渠道与“壹点帮办”深度绑定结合。活动期间，您可以下载齐鲁晚报官方客户端——齐鲁壹点，或者直接微信搜索“壹点帮办”小程序，通过小程序的“帮帮团”板块在线反映供暖问题或直接咨询各地热企。

另外，为了更好地为您提供问暖服务，我们还将根据各大热企的回复和处理情况，推出上线热企服务榜单，每周进行公示，监督并督促相关热企单位推进供暖难题的有效解决，真正帮您办难事，解难题。

## 壹点问暖求助方式

第一步：下载齐鲁晚报官方客户端——齐鲁壹点，或微信搜索“壹点帮办”小程序。

第二步：点击“求助”按钮，用文字、图片或视频描述你遇到的供暖问题；或在“壹点帮办”小程序首页点击进入帮帮团，找到您所在地区的供暖热企，用文字、图片或视频描述你遇到的供暖问题。

## 齐鲁晚报·齐鲁壹点将在记者节推出16市供暖探访联动直播 今年过节送大礼 嘘寒问暖只为你

记者 戚云雷 陈朕 赵长春  
见习记者 张雅楠

11月8日，正值立冬节气，同时也是第24个中国记者节，齐鲁晚报·齐鲁壹点将进行山东16市供暖探访联动直播，敬请关注。

在很多人的眼中，记者这个职业是“风光”“神秘”，在家人眼中是“经常早出晚归，还有加不完的班”，在朋友眼中是“总是很忙，没有时间”，他们“不是在采访，就是在采访的路上”。记者们用温度和情怀，记录着这个时代。

距离正式供暖还有一周多时间，2023齐鲁晚报·齐鲁壹点“壹点问暖”全省热企暖冬行动已于11月6日启动，为了让广大市民了解山东各市的供暖准备情况，11月8

日，齐鲁晚报·齐鲁壹点将进行山东16市供暖探访联动直播，16市问暖记者将在岗位上为群众服务，度过这个特别的记者节。

直播过程中，问暖记者们将深入各市的供热企业，带观众们探访热企正式供热前的准备进度，热态调试、清洗过滤网、开关阀门……同时，问暖记者还将带领大家一起探寻热企智慧供热系统，揭秘热企是如何利用科技进步来让供热过程更加智慧化、高效化、便利化，保障群众温暖过冬。

该场直播将于11月8日上午9点开始，持续约两个小时。直播期间，您可以将遇到的供暖问题打在评论区，各地问暖记者将及时记录您的供暖需求，并将您的诉求反馈给热企或相关部门，推动问题解决。

