



# 市人民广场 音乐喷泉 “五一”开放

□文/图 本报记者 赵春晖  
通讯员 王晶

4月22日,记者从潍坊市城市管理局了解到,去年夏天陪伴了市民无数个美好夜晚的潍坊市人民广场音乐喷泉将于5月1日起正式恢复开放。此次开放,每晚将持续整整一个小时,水柱伴音乐起舞,灯光随节奏变幻,给市民带来最震撼的视觉盛宴,将成为假期里市民游客感受潍坊城市魅力的好去处。

去年夏天,市人民广场音乐喷泉用灵动的水柱,绚烂的光影,陪市民度过一个又一个惬意的夜晚,成为大家心中的夏日小美好,很多市民都盼着音乐喷泉的归来。

市人民广场音乐喷泉给市民刘女士留下了很多美好回忆,“我们家的孩子喜欢这里,一些外地朋友也慕名前来体验,对音乐喷泉赞不绝口,我感觉特别骄傲。”刘女士说,今年她又邀请外地好朋友来潍坊相聚,共同到市人民广场戏水赏玩,感受潍坊人的浪漫。

市人民广场音乐喷泉以风筝为设计灵感,东西150米、南北160米,是全国占地面积最大的旱地喷泉。其以“风筝”为核心设计理念,巧妙融合地域文化特色。从空中俯瞰,喷泉整体呈风筝造型,外围涌泉水形如花边镶嵌;中心主喷高达60余米,高低拱水柱交织成“巨型花篮”,南侧30米宽、10余米高的水幕如银色瀑布倾泻,气势恢宏。主喷泉外围,矩阵式水柱如风筝丝线绵延,4组S型喷泉跑道可呈现“彩蝶飞舞”“明珠璀璨”等灵动水形,光影与水花交织,为城市注入一抹梦幻色彩。



工作人员对音乐喷泉设施开展维护保养。

为保障音乐喷泉的运行效果,近日,市园林环卫服务中心仔细对喷泉的设施进行全面检修养护,疏通管道、调试灯光音效、检查每一处细节,把池底清洗干净,注入清澈的自来水,让喷泉状态满满,以最崭新、最惊艳的模样,奔赴“五一”之约。

据了解,市人民广场音乐喷泉“五一”假期的开放时间为5月1日-5月5日,每晚7:30-8:30。“五一”假期后,音乐喷泉将进行常态化开放,只是不同月份开启时间稍有不同:5月、8月为节假日及每周五、周六晚上7:30-8:30开放。6月、7月为节假日及每周五、周六晚上8:00-9:00开放。国庆假期期间开放时间为每天晚上7:30-8:30。国庆假期结束后,音乐喷泉将暂时停运。需要特别说明的是,如果遇到重大活动或恶劣天气,音乐喷泉将暂停开放。

## 一筐箩暖心服务 守护社区烟火日常

本报讯(记者 隋炜凤)近日,潍城区城关街道颐园社区联合物业打造本土特色民生服务品牌“颐园小筐箩”(下图),精准对接居民需求,打通便民服务“最后一公里”,以接地气的暖心举措,把服务送到居民家门口,用“小服务”托起“大民生”。

“筐箩”是潍坊本土生活用具,承载实用与温情。“颐园小筐箩”秉持“小筐箩大用处,便民服务在近处”理念,解决居民各类需求,琐事与难题,成为连接社区与居民的“连心桥”,让服务贴近群众。

社区立足“居民身边无小事”,在原有便民摆渡车、公共晾晒区等设施基础上,整合共建资源,拓展服务内容,优化模式,构建一站式、全覆盖、上门办的便民服务体系,切实解决居民“急难愁盼”,获居民连连称赞。

“颐园小筐箩”服务包罗万象:免费提供针线、螺丝刀、水泵等工具借用,解决居家维修小事;开展政策咨询、困难帮扶、矛盾调解、养老助困、应急代办等服务,精准对接不同群体需求。针对辖区老年居民多的特点,社区联动物业上门帮扶,让老人尽享温暖关怀。

社区负责人表示,社区与物业全程联动,实现从被动服务到主动上门、从零散服务到集成保障转变,让老人出行有接送、居民晾晒有专区、琐事有帮忙、难题有解决,全力打造便利、舒心、有温度的幸福社区。



## 市12345热线以“快准实暖”筑牢为民服务连心桥 一根热线牵牢民生“风筝情”



一年一度的潍坊国际风筝会,是城市魅力的绽放,是八方宾客的欢聚,更是政务服务效能的全面检验。今年是第43届潍坊国际风筝会,八方游客奔赴潍坊,共赴风筝之约,从活动详情咨询到出行路线问询,从票务政策了解到现场服务诉求,每一通拨进12345热线的来电都承载着群众的期待与信任。潍坊市12345政务服务热线始终坚守为民初心,以“快响应、准应答、实举措、暖服务”为抓手,架起连接民生、护航盛会的暖心桥梁,用专业和坚守筑牢服务保障防线,让每一位群众都能感受到潍坊的热情与温度。

□本报记者 张洁 张韶华

### 备好应答“明白纸” 动态知识库让服务更精准

如何让每一通来电都得到精准、高效、规范的回应,是12345热线的首要课题。针对风筝会期间群众、游客及企业咨询诉求涉及面广的实际情况,市12345热线提前谋划、主动作为,全面启动专项服务保障机制,把精准服务做在前面、落到实处。

为确保涉风筝会服务应答有据可依,市12345热线联动多个责任部门,全面梳理整合风筝会活动日程、场地安排、票务政策、交通管控、安全保障等信息,汇总编制2026年第43届潍坊国际风筝会问题明白纸,将零散专业的政务信息转化为条理清晰的应答指南,让坐席员能够精准对接服务要点,实现群众咨询“一键查询、精准应答”。

在此基础上,市12345热线构建起全流程、实时化的信息更新机制,紧盯风筝会各项安排调整、管控措施变化、服务举措优化等动态,做到信息变更即时同步,保障知识库内容精准无误。此前,一名无人机爱好者来电咨询放飞场飞行事宜,坐席员正是依托实时更新的知识库,不仅精准告知世界风筝公园为民航永久禁飞区,还详细解读现场禁飞管理细则、违规处罚标准以及线上查询禁飞区域等,用专业全面的解答获得群众认可。

动态完善的知识库为精准服务提供了硬核支撑,与此同时,市12345热线还持续强化值守保障,不断夯实服务根基,以专业贴心的服务,让群众在享受盛会氛围的同时,感受到政务服务的温度与效率。

### 组建服务“联合网” 高效率化解群众急难愁盼

每年风筝会期间,活动现场周边交通出行、秩序维护、服务保障等诉求成为群众关注焦点,尤其是开幕式当天,各类出行咨询、现场诉求来电接连不断。面对高频集中的群众诉求,市12345热线快速响应、高效联动,打破部门壁垒,构建起全方位的服务保障“联合网”。

为快速回应群众关切,市12345热线启动应急处置机制,组建跨部门联合处置专班,联动文旅局、公安局、交通运输局、市场监管局、综合行政执法局、交警大队、环卫园林集团等多部门工作人员进驻安丘市热线办集中办公,以高效响应化解群众难题,用暖心服务为盛会保驾护航。

针对盛会期间出行绕行、公交专线、门票政策、现场秩序等高频诉求,市12345热线还开设了诉求接听处理专线,建立“三方连线+即时答复”处置模式,现场答疑解惑、协调解决问题,实现诉求处置“零延误、零积压”。

市12345热线始终坚持“群众诉求无小事”,对每一通来电、每一项诉求都认真记录、精准处置,梳理诉求热点、调整处置策略,确保各项服务举措精准落地。通过优化跨部门协同流程、优化服务保障措施,市12345热线持续提升诉求处置与高效服务能力,用心用情解决群众急难愁盼问题,为活动举办提供坚实政务服务保障。

### 坚守温暖“服务心” 真情护航传递城市温度

没有活动现场的人山人海,没有漫天飞舞的绚丽多彩,市12345热线受理大厅里,只有轻言低语的应答声、清脆的键盘敲击声,这里是默默护航盛会的无声战场,更是传递城市温度的民生窗口。

“你好,我是外地人,想咨询万人风筝放飞活动几点入场,自驾路线该怎么走”“我想咨询风筝会开幕式门票和放飞票有什么区别”……每一通来自外地群众的咨询电话都饱含着对风筝会的期待,面对群众的各类疑问,市12345热线坐席员始终以耐心细心的态度,精准回应、细致解答,用温柔的声音传递着政务服务的温情。

为全力提升服务水平,精准回应盛会期间群众诉求,市12345热线组织坐席员开展多轮专项培训,重点学习盛会活动安排、票务政策、交通管制、安全防护等核心内容。坐席员反复研读2026年第43届潍坊国际风筝会问题明白纸,逐字逐句熟记服务信息,将繁杂的信息化作一句句温暖精准的解答,做到了问题答得准、服务暖到心。

“群众的诉求无小事,每一通电话都是一份信任,都承载着一份期待,我们要用专业与热情让大家感受到潍坊的真诚。”这是市12345热线全体工作人员的共同心声。他们以过硬的专业素养、暖心的服务方式,全天候坚守在热线一端,用心倾听群众诉求,用情解决群众疑难,用声音传递政务服务的温度。