

聚焦民生热点 | 反映民愿民意 | 展现亲民形象 | 弘扬和谐旋律

民心

MINXIN

2023年第3期 \ 总第193期 \ 《民心》架起沟通和谐的桥梁

为民，我们永远的追求
“免申即享”为企业赋能
平凡的岗位 不平凡的她
“急人愁盼”的好科长
一根电话线 一座连心桥



12345 热线平台知识库,是一个一站式平台,集合了政策法规、业务知识、行业知识、通用知识等知识信息,是接线员直接解答群众事项的重要依据,其智能化程度直接影响热线通话效率。辽宁各地积极探索知识库赋能发展,努力让热线“智”变更有温度。



《民心》架起沟通和谐的桥梁

2023 年第 3 期

主管单位 辽宁北方期刊出版集团有限公司

主办单位 辽宁北方未来出版有限公司

民心网

出版单位 辽宁民心出版传媒有限公司

国际标准连续出版物号：ISSN1674-201X

国内统一连续出版物号：CN21-1562/D

邮发代号 8-66

社长兼总编辑：刘海军

副总编辑：卢占昌 占星星

策划指导：田冀 乔军

执行社长：李卓

主编：徐文畅

执行主编：李占国

副主编：张瑞

编辑部主任：董晓琳

编辑：詹洪陶 吴杨 马晓颖

韩玲 王琦

运营总监：张成

视觉设计：杨琳琳 郑鲲

校对：高欢 晁晓坤

发行：王婷

法律顾问：辽宁共襄律师事务所 谢德民

地址 沈阳市皇姑区崇山中路 103 号皇姑区文体大厦 17 楼

邮政编码 110036

电话 (024) 83210550

投稿邮箱 lnm521@163.com

广告代理 辽宁民心出版传媒有限公司

发行单位 辽宁北方未来出版有限公司

印刷 辽宁泰阳广告彩色印刷有限公司

定价 15.00 元

发行覆盖：全国发行。辽宁省社区、党政机关（处室）、各基层站所、各公共服务单位、社会零售。

赠阅范围：辽宁省内副厅级以上领导干部和省人大代表、政协委员，省内高校主要领导，省内各市、县（市、区）主要领导，县区级部门，省内社区书记。

本刊网络支持：



对以下报道过民心网的媒体鸣谢



目录

卷首

01 为民，我们永远的追求

高层声音

04 习近平总书记谈雷锋精神

辽宁好声音

05 宝马沈阳生产基地开启电动化新里程

特别报道

06 张立林到辽宁省政务服务中心和省 12345 热线平台调研

08 “免申即享”为企业发展蓄力赋能

10 央媒看辽宁 “热线+网格”辽宁打通基层社会治理“神经末梢”

专题

11 全省 11 个地区知识更新率达到 100%

12 设立闭环式知识库管理办法

13 打造具有地方特色的知识库系统

14 全力推动热线知识库建设不断提升热线服务效率

15 做实知识库底层 提高接诉即办效率
16 一个电话就能有效帮助群众找到解决方案

17 用活用好知识库 提升接诉即办能力

18 以数字赋能，建设智慧知识库

19 将“热点问题”“常识信息”作为知识库收集和整理重点

20 “一月一调度”推动知识库建设工作落地落实

21 加力推进知识库内容充实和推广应用

22 务实强化知识库信息供给力

23 加强知识库建设 打造温情 12345 热线

24 建好知识库 为打造营商环境标杆区增力

营商

25 评论 《辽宁日报》刊发评论员文章论辽宁持续深入开展营商环境监督

28 动态 大连市甘井子区在赛迪投资竞争力百强区排名再进四位

29 打造硬环境 优化软环境

30 2023 年辽宁省全面提升准入准营准出便利化水平开办企业仅需半天 全流程可“掌上办”

31 葫芦岛市全力抓项目优环境 确保首战告捷

为民

32 人物 张宁：七年零投诉的话务明星

33 平凡的岗位 不平凡的她

34 倾听群众心声 树立维权楷模

35 金牌客服杨秋霞

36 程启龙：每解决一个诉求打心眼里高兴

37 “急人愁盼”的好科长

38 故事 点亮居民回家路

39 多部门联合解“薪”结 做好劳动者“护薪人”

40 抚顺市住房和城乡建设局 +12345 热线平台加速推进“民生”道路建设

42 “共享药箱”传递社区温暖

43 情系故乡云 电暖返乡心

44 经验 精细化管理推动供热事业高质量发展

45 以诉办理推动公安工作提质增效

46 梳理民生清单 让群众得实惠

47 奏响医保服务温暖华章

48 为民服务解难题 司法温暖显温情

49 汕头 12345 热线志愿者集结到岗

50 成都“12345”亲清在线启动

51 帮办

55 点赞

对话

56 一把手 永远做人民群众的贴心人

58 企业家 薪火相传 续写荣光

基层声音

59 话务员 忠诚担当践初心

59 平凡岗位 无悔奉献

60 一根电话线 一座连心桥

60 每个电话都承载着百姓的期待

61 辽海文苑

63 印象

如何订阅《民心》



读者朋友，购买本刊可以随时到当地邮局办理订阅手续，本刊代号：8-66。也可以直接向本刊发行服务中心联系订阅。售后电话：(024) 83210550。

声明：本刊未注明作者的新闻图片均转载自网络，请新闻图片的作者速与本刊联系领取稿酬。读者如发现装订差错，请将原刊寄回杂志社予以调换。