

12345热线用上“国标”政务大模型 处理效率提升25% 响应时间缩短30%

本报记者 孔爱群

智能派单准确率超过90%，诉求响应时间缩短30%……在近日举行的“人工智能+政务”场景创新研讨会暨2026新华数字政府研究中心年会上，辽宁展示的“民心智能体”政务热线大模型应用成果引发关注。同时，作为“民心智能体”政务热线大模型的一部分，我省研发的“小宁”生成式人工智能服务，正式通过国家互联网信息办公室登记备案，这是该项备案设立两年来，我省首个通过审核并备案成功的政务大模型应用。

国家网信办自2024年起对面向公众提供具有舆论属性或社会动员能力的生成式人工智能服务实施备案管理，该备案对技术合规性、数据安全

性、算法透明度等提出严格要求，通过率长期处于低位。

“小宁”为何脱颖而出？关键在于其构建了“数据不出域、可用不可见”的安全合规体系。由省数据局牵头成立“人工智能+12345政务服务便民热线”联合实验室，在模型训练阶段，就严格采用政务数据隔离环境，并通过“知识图谱+大模型”双引擎架构，在保障数据安全前提下，实现高精度的语义理解与推理能力。此外，系统内置了全流程的算法审计与内容过滤机制，确保生成内容既“智能”又“可控”。

目前，全省累计完成5款生成式人工智能服务登记，其中“小宁”是唯一

入选的政务大模型应用，已落地辽宁政务服务网及辽事通APP“民心智慧厅”板块，为辽宁在“人工智能+政务”赛道赢得了国家级“合规通行证”与先发优势。

在辽宁省12345平台，“民心智能体”构建的全流程智能化体系已常态化运行。这一体系的核心是围绕热线诉求办理打造的“五智能”全流程闭环：智能应答、智能受理、智能派单、智能办理、智能质检。智能派单准确率稳定在90%以上，人工流转环节明显

压减，基层派单与审核负担实质性下降。目前，“智能体”已向沈阳、大连等5个市级平台及浑南区等6个县区穿透，整体处理效率提升25%，诉求响应

时间缩短30%。

从省内深耕到跨省输出，“辽宁标准”逐步成为全国政务热线智能化建设的重要参照。省数据局相关负责人表示，联合实验室正梯次推进“民心智能体”迭代升级，在深挖辽宁本地12345诉求数据、推动其与省内各行业及政务数据深度融合的基础上，依托已成功输出的海南、青海、长春等省市，逐步开展跨省域的数据交叉比对与宏观治理模型构建。

与此同时，我省计划将“人工智能+12345”的成功范式向更广泛的政务服务领域延伸，探索“AI+政务大厅”“AI+审批”，推动政务服务从“能办”向“智办”跨越。



浇水施肥先知根

胡潇文

采访时遇到一件事，某社区搞关爱骑手活动，每个月送水杯，新春佳节送春联，年年如此，回回不变。结果呢？活动越搞，骑手越不爱来。原本是一片好心，硬是成了“剃头挑子一头热”。

这事儿让人琢磨：送东西还送出错了？

问题不在“送”，而在“怎么送”。水杯是好东西，春联也是好彩头，可这些是社区认为骑手“需要的”，却未必是他们“最需要的”。这是典型的“浇水施肥不知根”。

作物的根在土里，你看不到，可花开得艳不艳、果子结得好不好全靠它。这里面，藏着大学问。水该啥时候浇、怎么浇；肥该啥作用，氮、磷、

钾、镁、铁、锰、锌，到底缺啥，都得研究明白。

干工作同样如此，企业、百姓急啥、愁啥、盼啥，一家一个样、一时一个样，指望“一把钥匙开万把锁”，那是不可行的。“好事变办”“好事虚办”“好事滥办”，只会适得其反、事与愿违，结果自然是“干部一身汗，群众不点赞”。

服务群众，“省事思维”要不得。像上面提到的那个社区，年年方案靠“复制粘贴”，倒是简单，却陷入了“有人送，没人要”的尴尬。所以，办好事也要去看、去问、去琢磨，半点儿糊弄不得。

好事要办好，但好事不好办，真得下大功夫，实功夫。



漫画作者 张威

气象专家解读近期强对流天气频发原因 冷暖空气“打架”带来风雨交加

本报记者 赵铭

近期，辽宁大风、雷阵雨等天气频发。为何这段时间强对流天气频繁造访辽宁？天气系统是否出现异常？6月2日，本报记者采访辽宁省气象台首席预报员滕方达，解读天气情况，提示最新降雨过程及防范重点。

滕方达介绍，5月至6月本就是我国北方地区强对流天气的传统高发时段，近期辽宁强对流天气多发属于正常季节气候现象。春夏交替之际，大气环境具备强对流天气的有利条件，也是天气多变的核心原因。一方面，春夏交替阶段太阳直射点逐步北移，辽宁地面升温速度加快，低空空气

变得温暖湿润、水汽充足；而高空区域仍有冷空气滞留，由此形成上冷下暖的不稳定大气结构，极易触发对流运动，催生雷暴、大风、短时强降雨等天气。另一方面，近期东北冷涡天气系统活动频繁，冷涡携带的北方冷空气南下，与北上的南方暖气团在辽宁上空交汇碰撞，冷暖空气激烈对峙，进一步加大了大风、冰雹、短时暴雨等强对流天气的发生概率。

滕方达说，近期我省将迎来一次明显降雨过程，全省大部地区伴有强对流天气。6月3日凌晨至4日白天，降雨范围扩大、强度升级，我省中东部

及北部地区将出现中雨到大雨，累计降雨量普遍在15至50毫米，个别乡镇、街道降雨量可达暴雨级别，同时伴随7到9级雷雨大风，需重点防范短时强降雨带来的各类风险。

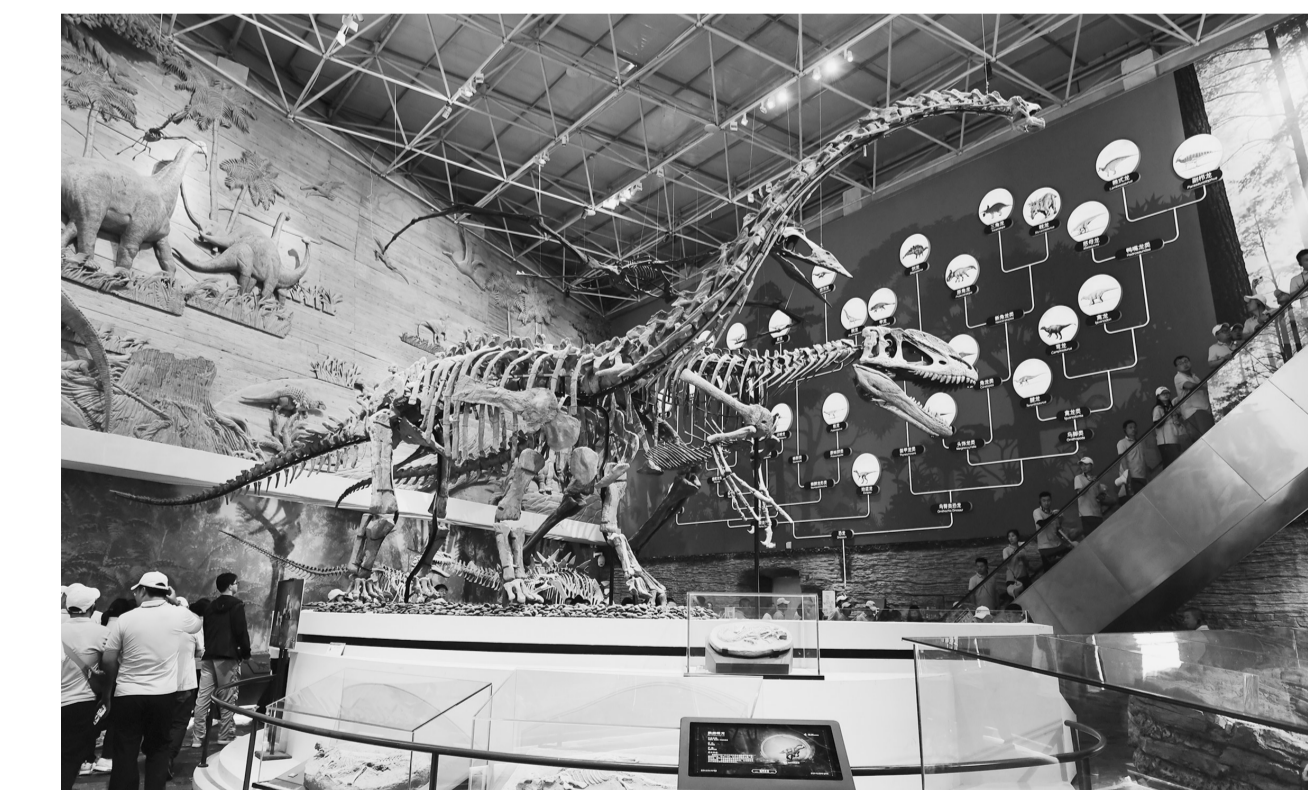
针对此次覆盖范围较广的降雨及强对流天气过程，辽宁省气象台提醒广大公众做好全方位防范工作。

交通出行方面，持续降雨易造成道路湿滑、能见度下降，低洼路段、城区巷道易出现积水，易引发车辆打滑、拥堵等情况。需重点防范降雨、雷电天气对道路交通、航空运输的不利影响，相关部门需加强交通安全管理，及

时做好交通疏导，市民出行务必谨慎驾驶，减速慢行。

户外安全方面，强对流天气突发、局地性强，雷雨大风时段市民应尽量避免户外活动、高空作业。切勿在树木、电线杆、塔吊等危险设施下躲避风雨，严防雷击、高空坠物伤人。

农业生产方面，局地强降雨、大风、冰雹天气易损毁农业棚舍、撕裂田间覆膜、造成农田积水，影响农作物正常生长发育。建议农户提前检修加固温室大棚、稳固田间覆膜，及时疏通田间沟渠，做好排涝准备，最大程度防范和减轻强对流天气带来的农业损失。



感受亿万年前的生命印记

凭借独特的古生物地质资源和深厚的科普底蕴，辽宁朝阳鸟化石国家地质公园热度持续走高，成为热门打卡地。辽宁朝阳鸟化石国家地质公园是世界唯一的原位遗址性化石主题公园，拥有国内最大的古生物专题博物馆、世界最大的中生代地质长廊以及世界最大的千株保护木化石林。本报特约记者 仇一军 摄

我省法院以示范案件推动类案化解

本报讯 记者黄岩报道 办好一起示范案件，撬动一批同类纠纷有效化解。抓住辽宁作为全国类型化纠纷“示范性诉讼+批量化调解”试点地区的契机，目前，全省法院正将该工作模式融入综治中心规范化建设，作为推动矛盾纠纷源头化解的重要举措，着力破解批量纠纷处置痛点难点，持续提升类案源头治理、实质化解的整体质效。

所谓示范性诉讼，即在批量民事案件、行政案件办理过程中，筛选一件或几件具有代表性的案件先行审理、调解，形成可参照、适用的示范裁判标准与处置范式，以此高效带动同类批量纠纷一站式化解。

省法院专门出台类型化纠纷“示范性诉讼+批量化调解”试点工作实施细则，明确各类纠纷适用范围，以及规范示范案件选取、审理、裁判全流程。今年年初，沈阳高新技术产业开发区法院受理蓝某公司图片著作权系列维权案件12件，该批案件原告相同、案由相

近、侵权事实相似。法院快审团队全面研判卷宗材料，摸清双方调解意愿后，选取其中1件案件作为示范案件重点推进，最终促成双方达成和解，原告自愿申请撤诉，该案审理周期仅48天。随后，其余11件同类案件全部参照示范案件的标准推进调解，全部以撤诉方式办结。

此种“一案示范、批量化解”的处置模式，不仅有效节约司法资源、提升批量案件办理效率，更能通过统一的裁判标尺规范经营主体行为，从根源上遏制同类纠纷多发、频发。

日前，省法院组织召开沈阳、大连、鞍山、营口四地法院试点工作推进会，进一步细化任务、压实责任，要求各试点法院紧盯物业服务、劳动争议、金融信用卡、燃气配套、房地产建设等纠纷批量易发多发重点领域，系统梳理各类典型案例的裁判规则，总结同类纠纷的共性特点，全面推行类案集中归口审理模式，实现批量纠纷闭环高效处置。

“十五冬”冰上运动中心“云上冰玉”正式通电

本报讯 记者刘大毅报道 6月1日12时03分，随着66千伏李巴彦输变电工程竣工送电，位于沈阳王家湾的第十五届全国冬季运动会冰上运动中心“云上冰玉”正式通电。

2024年，王家湾还是待改造的“城中村”，电网结构单一。要在这样的底子上撑起国家级赛事场馆，不是一件容易的事。“正因为是‘城中村’，施展改造的空间反而更大。”国网沈阳供电公司发展策划部副主任卢国宁说。

经过数月研讨后，方案确定：新建66千伏李巴彦、王家湾两项输变电工程作为两路电源，同步推进其他3项高压电网工程，形成双

电源、双回路的“双保险”结构。“这项工程着眼未来，既要满足场馆用电，又要带动沈阳东南部供电结构升级。”卢国宁说。

按计划，2027年1月场馆需具备测试赛条件，两年内要完成5项大型电网工程的审批建设。2025年6月，李巴彦输变电工程率先开工。今年1月，场馆主体完工，变电站进入无尘化作业阶段。今年“五一”假期，场馆场地铺设、照明布线、绿化、电子设备安装同步推进。近一个月冲刺后，李巴彦输变电工程成功送电。站在已通电的场馆里，现场负责人刘杨说：“王家湾输变电工程今年10月建成，到那时双电源就全了。”

“放心用中药”专项行动在全省展开

本报讯 记者王敏娜报道 为持续加强医疗机构中药饮片质量管理，规范中药药事服务行为，保障人民群众用药安全有效，省卫生健康委在全省范围内组织开展“放心用中药”专项行动。行动覆盖全省各级各类提供中药饮片服务的医疗机构，包括中医医院、中西医结合医院、少数民族医院、综合医院中医科及基层医疗卫生机构等，将持续至11月。

在严格执行国家中医药局、国家卫生健康委新出台的《医院中药饮片管理规范(2026版)》基础上，省中药质控中心将结合各级中医医疗机构特点，制定中药

药事质量控制评估细则，推动提升中药质量控制水平与服务精细化程度，各市中药质控中心负责跟踪落实。同时，省中药质控中心将举办中药饮片调剂人员、煎药人员及药事服务骨干人员培训班，全面提升中药人员服务能力，更好满足城乡居民对中医药服务的需求。

按照行动部署，各市卫生健康委督促指导各级各类医疗机构全面对标新规，围绕中药药事管理、饮片质量和煎药规范等开展自查，省卫生健康委将从各市随机抽取不同级别、不同类型的医疗机构开展现场指导。

抓项目强产业优服务 加快形成高质量发展新动能

(上接第一版)他指出，项目是经济增长的引擎，产业转型的动力、区域竞争的焦点、民生改善的支撑。朝阳市要深入实施“抓招商、推项目、促落地”专项行动，以超前布局拓赛道、以链式招商引活水，以精细服务促落地，全力以赴实现“双过半”，坚定不移完成全年目标任务。要以前瞻思维加强项目谋划，抢抓“十五五”开局窗口期，紧盯国

家政策导向，聚焦新能源、现代冶金与智能制造、农产品精深加工、新材料、低空经济、文旅体商融合等赛道和“六张网”等基础设施领域，谋划更多高质量项目，形成一批、储备一批、谋划一批“良性循环。要以链式思维加大招引力度，围绕重点产业集群，聚焦强链补链延链，着眼产业契合度，精准开展产业链招商，靶向招

链主、协同引配套、联动上下游，进一步盘活存量，构建产业生态，实现聚链成群、集群成势。要以解链思维加快项目建设，坚持省市县协同，落实工作专班，建立“项目管家”制度，做好全生命周期管理，及时解决项目推进中的政策难点、审批堵点、要素卡点，细化服务“颗粒度”，努力形成更多实物工作量。要以系统思维争取

政策支持，吃透中央政策精神，完善“谋划—对接—落地”闭环机制，建立动态项目库，做实前期工作，实现“政策一释放、项目即跟上”。要以创新思维强化金融支撑，坚持政府搭台、服务创新、银企联动，综合运用各类金融工具，拓宽融资渠道，降低融资成本，以金融活水助力项目建设提质增效。