



沈阳市人大代表冯丹建议 优化政务大厅服务体验 持续提升营商环境质效

近年来,沈阳市始终将优化营商环境作为推动高质量发展的重要抓手,政务大厅“一窗通办”“高效办成一件事”等改革举措成效显著,企业办事便捷度持续提升,营商环境建设取得阶段性成果。沈阳市人大代表,沈河区工商联冯丹向大会提交了《关于优化政务大厅服务体验,持续提升营商环境质效的建议》。

冯丹建议强化人工服务核心地位,完善业务保障机制。针对部分企业反映的AI咨询应答不精准、复杂业务智能办理流程繁琐等问题,建议参考苏州等地政务服务中心“人工优先、智能辅助”的做法,在政务大厅各综合窗口、专区明确人工服务的主导地位。对涉及企业设立变更、项目审批、资质办理等复杂高频事项,可以直接提供人工受理、人工咨询服务,由业务骨干为企业提供全流程一对一帮办导办服务,确保企业办事诉求能直接对接专业人员。同时,优化政务服务热线运行模式,减少AI话务员转接环节,对企业来电实行“首接即人工”或“短时间转接人工”机制,提升诉求响应效率。

建议优化智能化服务应用,实现“按需选择”精准适配。建立AI服务动态评



冯丹。 受访者供图

估机制,定期收集企业使用反馈,对适配度低、体验不佳的AI应用模块及时调整或停用,确保智能化服务真正贴合企业办事需求。

延续沈阳市“政企面对面”交流互动模式,定期组织政务大厅窗口人员、审批部门负责人与企业代表开展座谈,重点收集企业在政务大厅办事过程中遇到的问题和改进建议。同时,建立问题反馈闭环管理机制,对企业提出的合理建议及时研究采纳,不断优化服务流程和举措。

沈阳市人大代表李浩维建议 不断丰富服务方式 实现冬夜破局、提高夜经济发展

抓好节假日机遇,春节和元宵节作为国内重要传统节日,灯会是两节核心夜游IP,增加适合不同年龄段的夜间娱乐项目,对年轻人推出烛光音乐会、后备箱市集、国风电音派对等。

“引智”策划吸引眼球的卖点和爆点。邀请媒体人士等策划专家,策划一些诸如“北市场凤凰飞天”类的适合夜间展示的吸引眼球的话题性卖点,并经媒体包装和推广,形成吸引游人的文旅项目。

李浩维建议完善配套保障,优化夜间消费环境。交通方面建议延长商圈、夜市周边公交、地铁的末班车时间,开通夜间专线接驳。

必要时还可以通过开辟临时文旅线路,串联景区与夜市以及游人返程的主要集散地,方便游客出行。

同时加强夜间治安巡逻,规范商户经营,通过分时供暖等方式帮助商户控制成本,营造安全、低成本的经营与消费环境。通过场景改造、文化赋能、政策扶持等方式探索出破局路径,实现冷季不冷、淡季不淡。



李浩维。 受访者供图

寒冬的沈阳发展夜经济,在打造文化IP和优化服务供给方面还有很大发展空间,沈阳市人大代表,辽宁津享逸投资发展有限公司董事长李浩维就此热点,向大会提交了《关于不断丰富服务方式实现冬夜破局、提高夜经济发展水平的建议》。

李浩维建议挖掘文化内涵,促进文旅体深度融合。活化工业与民俗文化,打造文化主题活动,通过非遗展演、花灯展等活动丰富夜市内容,联动开展购物、演艺等夜间消费活动,提升夜间消费的文化附加值。

沈阳市人大代表曹远军建议 提升沈阳仲裁国际化水平 助力法治化营商环境建设

沈阳肩负建设东北亚国际化中心城市等战略使命,沈阳制造业升级、科技创新提速及自贸区建设深化,市场主体对高效、中立、国际化的争议解决机制需求愈发迫切,仲裁服务的适应性与公信力亟待提升。沈阳市人大代表,辽宁同方律师事务所党委书记、主任曹远军向大会提交了《关于提升沈阳仲裁国际化水平 助力法治化营商环境建设的建议》。

曹远军建议推动仲裁机构体制机制改革,借鉴有经验城市,贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于完善仲裁制度提高仲裁公信力的若干意见》,推动沈阳仲裁委员会向公益性非营利法人转型。建立理事会主导的法人治理结构,按照决策权、执行权、监督权相互分离、有效制衡、权责对等的原则,建立完善的内部法人治理结构模式;减少行政干预,保障仲裁依法独立。

坚持党对仲裁工作的领导。加强党风廉政建设,排除影响仲裁公信力的制约因素,努力形成党委领导、政府组建、机构独立、行业自律、司法监督、社会监督的仲裁工作新格局。

建议全面接轨国际仲裁规则与实践,打造专业化国际化人才队伍,构建东北亚特色仲裁品牌,深化区域合作与品牌推广。



曹远军。 受访者供图

建议强化数字化与信息化建设,建设智慧仲裁平台,实现在线立案、电子送达、视频听证、区块链存证等功能,探索“仲裁+调解”线上协同机制。推动与法院、公证、商事调解机构的数据互联,提升纠纷解决协同效率。

在完善多元解纷协同机制,提升纠纷化解整体效能方面,曹远军还建议,推动沈阳仲裁机构与人民法院、人民调解组织、专业化行业性调解组织以及基层群众性自治组织建立常态化工作衔接机制,健全信息共享、程序衔接和结果互认等制度安排,推动仲裁、调解与司法解纷方式优势互补、协同发力,更好发挥多元化纠纷解决机制在源头预防、前端化解社会矛盾中的综合效能。

沈阳市人大代表关雪峰建议 以养老服务新突破 引领沈阳全面振兴

智慧化,依托“盛情康养”平台,整合健康、消费与行为数据,构建长者个人画像,实现从“人找服务”到“服务找人”的转变。

建议拓宽资金来源渠道,构建多元投入机制。深化医养资源整合,从简单叠加转向生态融合。建设“智慧健康”前置管理平台,建立动态个人健康电子档案,实现服务重心从“疾病治疗”向“健康维护与功能增强”前移。鼓励本地金融机构开发与长期护理、健康管理、养老服务挂钩的创新保险产品。拓展“五床联动”数字化管理,将养老床位、家庭病床等接入统一信息平台,实现医养服务申请、评估、转介、结算全流程线上化管理,构建连续性照护链条。

建议创新农村普惠养老,从资源盘活转向价值创造。打造“乡村养老+”新业态,结合沈阳乡村生态资源,开发“旅居养老”“田园康养”等特色产品,吸引城市老年人下乡消费,激活农村经济。建设全龄友好社会,硬件改造转向场景赋能。

建议实施“心安工程”适老化改造,推动内容从基础硬件升级为融入智能呼叫、跌倒监测、燃气报警等系统的“智慧安全屋”,真正实现从“可用”到“心安”。释放“银发人力资源”红利,搭建“银发智库”柔性就业平台,连接退休专家与中小企业,将其技术、管理、教学经验转化为生产力。



关雪峰。 受访者供图

面对“十五五”规划将银发经济提升为国家战略的重大机遇,沈阳作为东北地区中心城市,须着力构建特色养老服务体系,推动从“养老压力”向“发展动力”的战略转变,将人口老龄化挑战转化为高质量发展新动能。沈阳市人大代表,沈阳药科大学党委副书记关雪峰提交了《关于以养老服务新突破引领沈阳全面振兴的建议》。

建议构建“大银发”服务,强化顶层设计,建立沈阳市养老服务协同推进机制。激活“新老年”消费潜力,支持企业开发符合“活力、悦己、得劲”特征的“无龄感”产品与服务,覆盖健康管理、文化娱乐、终身学习等领域,推动日间照料中心向集健康监测、社交娱乐、兴趣学习于一体的“老年人生活综合体”升级。推进服务精准化与