

高铁班组温情守护迷途少年

温暖 2026 我是辽宁人

9月12日,G1230次列车从沈阳站正常发车后,乘务员魏新哲在例行验票工作中,发现一名未持有本次列车车票的旅客。面对工作人员的问询,该旅客始终沉默不语、拒不回应,异常的状态引起了工作人员的高度警觉。

为妥善处置、摸清具体情况,魏新哲立即汇报给列车长王燕鹏,王燕鹏抵达后耐心与旅客沟通观察,发现这名年轻旅客神情呆滞,不愿与人交流,身上衣物脏乱,行走步履蹒跚,整体状态十分异常。秉持严谨负责的工作态度,王燕鹏没有简单追责补票,而是放缓语速、温柔安抚,持续耐心劝导。

在工作人员的暖心安抚下,少年终于卸下些许戒备,从裤兜中掏出身份证。经列车终端仔细核验,确认旅客为石姓少年,其仅持有9月11日鞍山至沈阳的K7527次列车车票,无本次乘车有效票务信息。结合少年异常的神态举止和沉默抵触的状态,王燕鹏判断其大概率存在特殊状况,第一时间联系当班乘警到场协助处置。

列车长与乘警双人配合、耐心开导,持续安抚少年情绪、细致核实相关信息。经过反复沟通,工作人员成功从少年手机联系人中联系上其父亲。一通电话揭开了背后的隐情,也让在场工作人员心生动容。原来该少年患有抑郁症,已于数日前离家出走,失联多日。孩子离家后,家中奶奶因未能看护好孙子心生自责、一病不起,父亲整日焦急万分、四处寻找,全家陷入焦虑煎熬之中。

得知孩子平安地在列车上,少年父亲悬着的心终于落地,对铁路工作人员的细致观察、及时救助万分感激,连连致谢。

沟通中,工作人员了解到少年已多日未曾正常进食,身心



列车员将工作餐仔细打包交给少年。 国铁沈阳局供图

状态极差。见状,王燕鹏当即拿出自己备用的蛋糕和饮用水,让饥饿已久的少年及时补充体力、缓解不适。全程细致陪护、温柔宽慰,不断疏导少年的负面情绪,给予其陪伴与温暖。

为避免少年下车后再次无人照看、饿肚子,王燕鹏特意将自己的工作餐仔细打包,细心交给少年随身携带。列车驶入盘锦北站后,王燕鹏全程牵手陪护少年,与车站工作人员完成精准交接,妥善安置少年等候家属。随后,列车班组再次与少年父亲取得联系,告知孩子现状及交接地点,其父亲表示已即刻动身赶往盘锦北站接孩子,再次对沈阳客运段G1230次列车全体工作人员的细心救助、暖心照料致以最诚挚的感谢。

从敏锐发现异常、耐心情绪疏导,到全力联系家属、全程贴心照料、稳妥交接安置,沈阳客运段动车二队G1230次乘务班组用温情守护迷途少年平安归家,用善意温暖每一段出行路途。

李振村 通讯员 李晶

人机协同“洗扫冲吸” 沈阳环卫双轮驱动守牢沈城干净底色



沈阳市环卫部门用“机械+人工”双轮驱动守牢城市干净底色。



沈阳市城管执法局供图

路面浮尘,保持空气清新。

在街路家具擦洗方面,环卫部门将果皮箱、公交站亭、隔离护栏、路名牌、休闲座椅等统一纳入“街路家具”清单,集中开展擦洗保洁。背街小巷的垃圾桶站周边同步进行冲洗,破损箱体即报即换,保持设施外观整洁、功能完好。

在公厕保洁方面,初秋早晚温差大,通勤、晨练人员及外卖骑手如厕需求集中。各区公厕增加巡回保洁频次,做到地面净、墙面净、厕位净、外围净,无蝇蛆、无异味、无积水、无积垢、无缺损,为市民提供干净舒适的如厕环境。

市城管执法局相关负责人表示,秋季保洁不是“扫干净”一件事,而是落叶、扬尘、街路家具、公厕全方位清扫保洁,需要下足功夫。沈阳环卫部门也呼吁广大市民:不车窗抛物、不乱扔杂物等,干净整洁的沈城,需要全体市民共同守护。

沈阳大东区市场监管局 开启政务服务新模式

本报讯 记者赫巍利 王迪报道 为持续优化营商环境,破解经营主体办理政务服务事项的痛点、堵点,沈阳市大东区市场监督管理局创新引入人工智能辅助系统,在全国首创“以人工为主+人工智能辅助”的方式,有效解决传统电话咨询服务以及智能咨询电话的“打通难”和“循环路”等问题。

目前,大东区经营主体数量持续增长,咨询业务量大幅攀升。以大东区市场监督管理局行政审批科为例,该科负责登记管理的经营主体共计29898户,日均处理业务379件,而负责接听咨询电话的人工坐席人员仅3人,人均日接听咨询电话83个。高峰期极易出现咨询响应不及时、服务覆盖不足等问题。

传统咨询电话仅支持单线接听,高峰期频繁出现电话占线、无人接听的情况,群众反复拨打电话仍无法咨询问题。此外,传统咨询电话虽具备录音功能,但无法将咨询记录以摘要或文字方式存档,难以快速了解群众过往诉求,无法针对性、连贯性地进行解答。

针对以上痛点,大东区市场监督管理局精准施策、科技赋能,组成由业务骨干为主的研发小组,指导技术服务部门开发人工智能辅助系统,将人工智能嵌入政务服务日常工作链条,构建高效规范的政务咨询新体系。

破解人力不足,实现服务全天候在线。人工智能客服无需人工值守,可24小时不间断承接企业咨询来电。接入智能客服前,人工平均每天83通电话;接入后,智能客服平均每天解决35通电话的问题,人工平均每天48通电话,约42.2%的问题由智能客服解决。

破解占线难通,实现多线并行接听。系统支持多路电话并联接入,可同时承接数十通企业咨询来电,彻底杜绝高峰期电话占线、无法接通、咨询拥堵等问题。

破解答复不规范,实现咨询解答标准化。系统内置企业登记全领域法律法规、办事流程、高频问答海量权威知识库,所有咨询答复均严格依据官方政策法规生成,解答口径统一、权威规范。

破解服务不精准,实现智能精准答疑。系统具备智能语音精准识别、企业信息关联匹配功能,可快速抓取企业咨询核心诉求,同时自动留存、调取企业近期咨询记录,结合企业实际业务情况联动答疑,精准对接企业个性化、关联性咨询需求。

咨询过程全程归档留痕,实现咨询服务阳光下运行。系统还会自动对新增问题以及人工解答与知识库解答存在差异的工单记录进行整理分析,向管理员推送建议完善的知识库条目,让全程网办真正做到更加“好办易办”。