

国庆期间12345便民热线24小时“不打烊” 全省接办群众诉求12.2万个



国庆假期，辽宁省、市各级12345热线平台日均安排385名话务员在岗值守，保障这条便民热线24小时“不打烊”。

省数据和政务服务局供图

国庆假期，辽沈大地处处洋溢着欢乐的节日氛围。为了给群众生产生活和假日出游保驾护航，辽宁省、市各级12345热线平台日均安排385名话务员在岗值守，保障这条便民热线24小时“不打烊”。据统计，10月1日至6日，全省12345便民热线共受理各类诉求12.2万件，接通率98.70%。其中，话务人员引用知识库信息直接办复7.1万件，近六成的群众诉求得到即时解答。其他需要进一步核实的问题，第一时间转有关地区、部门办理。

高接通率，如何保障？

节日前夕，省数据和政务服务局对全省12345热线平台假日保障工作作了专题部署，各地区主管部门制定应急处置预案，细化带班值守、紧急工单流转及系统运维等工作安排，层层压实属地和部门责任。

节日期间，各地区党政领导靠前指挥，每日调度、实地督导。各责任单位实行水电气暖报修、突发医疗救助、文旅服务等高频紧急诉求优先受理、优先分流、优先督办、限时办结。

丹东市联动市智慧城市指挥中心，组织9家民生保障部门专人进驻12345热线联合值守，通过城市视频共享平台，对全市503个点位每日进行4至6轮巡检，发现隐患即时处置。锦州市落实值班长负责制，明确承办单位紧急联络人，公安、交通、住建、文旅等诉求高发部门专席派驻。营口市组建188人的紧急联系人队伍，明确接单后30分钟内联系诉求人、1小时内抵达现场、3小时内办结反馈，累计处置紧急类诉求170件。辽阳市开通民生诉求“快速处置通道”，对节日期间突发诉求即接即办、限时反馈。沈抚示范区启动应急保障机制，与市场监管、文

旅部门建立“点对点”渠道，群众诉求直通直办。

游客的事，快办快处！

节日期间，消费维权、市容市貌、景区服务、出租车（网约车）等文旅服务问题成为焦点。各地12345热线发挥数据研判预警作用，重点做好文旅服务保障工作。

沈阳市12345热线受理“迎客”诉求680件，全部日清日结。沈河区快速清理小南教堂周边流动拍照商贩，沈北新区妥善处置博物馆服务纠纷，赢得游客赞许。抚顺市建立重要诉求日报和提前研判机制，节日期间市政府主要领导5次批示督办。

盘锦市建立“12345+红海滩旅游”直通车，明确30分钟对接、1小时反馈、1个工作日办结回访。北京游客王先生一行五人在盘锦红海滩景区游览，获悉观光车当日17时30分停运，担心游玩时间仓促、返程不便，随即拨打12345。热线第一时间联动景区工作人员，对接游客、核实情况、解释运营规则，并根据景区实时客流提供弹性接送服务，解除了游客的后顾之忧。

葫芦岛市12345热线平台增设文旅服务专席，邀请公安、市场监管、交通等多部门业务骨干驻场接线，对文旅诉求现场答复、即时协调。一名外地游客反映在绥中县处理完交通事故后车辆滞留维修场，车上还有病人，情况紧急。市公安局驻席人员立即处置，确保车辆顺利放行、病人得以及时就医。事后，游客专程来电致谢。

12.2万件诉求、98.70%接通率、385人24小时值守，这些数字的真正含义，是当游客在景区遇到麻烦，当市民家中突然停水，当有人在深夜需要帮助——电话那头始终有着温暖的守候。

本报记者 赫巍利 王迪

大连长兴岛： 打通东北亚 氢基能源海陆大通道

本报讯 记者张宇报道 9月30日，大连市政府新闻办召开“开局起步‘十五五’ 奋力开创‘两先区’高质量发展新局面”主题系列新闻发布会（长兴岛经济技术开发区专场）。

记者在发布会获悉，“十四五”时期，长兴岛经济技术开发区全区GDP年均增速达10.2%，工业总产值占全市比重达到28.9%，社会消费品零售总额增长25.27%，一般公共预算收入累计较“十三五”增长50.95%，2023年和2024年连续两年跻身“全国高质量发展化工园区30强”，在全国“十四五”具有竞争力优势的化工园区中排名第16位、东北地区首位，已成为大连市经济发展的重要“增长极”，为“十五五”高质量发展筑牢坚实基础。

“十五五”时期，长兴岛将围绕大连“两先区”“三个中心”和现代海洋城市建设的使命任务，坚持人民至上，坚持高质量发展，坚持全面深化改革，坚持有效市场和有为政府相结合，坚持统筹发展和安全重大原则，奋力建设新型工业化场景创新样板区、港产城融合发展活力区、制度集成创新改革先行区、民营经济高质量发展生态区，奋力谱写中国式现代化长兴岛实践新篇章。

“十五五”时期，长兴岛将加快构建现代化产业体系，以实体经济为根基，以产业结构调整为主线，将发展海洋经济作为重要的战略基点，坚持智能化、绿色化、融合化方向，抓好智能装备制造、新能源、生物制造、低空经济、人工智能等产业新赛道谋划布局，构建以绿色石化、高技术船舶与海洋工程装备、氢基能源为特色的港航物流优势主导，现代服务业深度赋能，新兴产业和未来产业多点支撑的“3+1+N”现代化产业体系。全力推进重点项目建设，充分发挥重大产业项目稳增长、调结构、强动能的“压舱石”作用，在绿色石化产业方面，重点聚焦投资571亿元的中石油大石化易地升级改造项目建设；在高技术船舶海工业方面，重点加快推进总投资1083亿元的恒力重工三期、四期项目投产落地；在港航物流产业方面，重点推进西中岛化工及新能源仓储物流园建设，打通东北亚氢基能源海陆大通道；在现代服务业方面，重点规划建设中国科学院大连化物所长兴岛（西中岛）中试成果转化基地等项目，打造高能级、开放式平台。

国庆假期“志愿红”守护北站暖途

本报讯 记者赫巍利 王迪报道 2026年国庆假期，沈阳市城市管理综合行政执法局在北站南广场开展志愿服务，30余名志愿者接力值守，累计服务市民游客700余人次，提供各类便民服务200余次。

节前，该局志愿服务队针对假期客流量大、问询集中等情况，提前梳理交通换乘、文旅资讯等信息，备足便民物资和应急物品，合理安排岗位班次，确保服务有序高效。假期中，志愿者按照班次接力值守，围绕进出站引导、乘车咨询、重点旅客帮扶、突发情况应急等需求开展工作。对需要帮助的旅客，志愿者主动提供搀扶、搬运等服务；对外地游客，结合出行需求介绍沈阳假日文旅资源，展示城市形象。

国庆假期，志愿者们以实际行动践行“我和你一起温暖这座城市”的承诺。沈阳市城市管理综合行政执法局将以此此次假期服务为契机，认真总结经验，持续优化举措，深化北站志愿服务品牌建设，推动志愿服务常态长效，让“志愿红”在需要温暖的时刻如约而至，让“沈阳温度”在四季流转中持续升温。



国庆假期，志愿者提供各类便民服务。沈阳市城管执法局供图