

新时代 新征程 新伟业 致力打造“七个强市”  
大力实施“七大行动”

宁陵县全力推进12345热线知识库信息录入工作

# 智慧赋能提升为民服务质效

多维度的政务知识库体系。

精细化梳理录入内容。承办单位对涉及民生保障、行政审批、公共事务等众多领域的相关政策与规定，进行了精细化梳理与整理，确保每一项政务服务事项的相关信息都能详尽、准确地录入到知识库中，为群众提供精准的咨询依据。

构建完备知识体系。宁陵县12345政务服务便民热线响应国家智慧政务号召，启动了知识库信息大规模录入工作。此次工作旨在建立一个涵盖全县各类政策法规、办事指南、常见问题解答等全方位、

实时更新确保时效性。为确保知识库内容与时俱进，宁陵县12345政务服务便民热线定期进行信息更新维护，对于新出台的政策、变更的业务流程及热点问题，做到及时收录、迅速反应，保证群众获取的信息始终处于最新状态。

服务品质持续优化。通过完善知识库系统，宁陵县12345政务服务便民热线不仅提升了咨询服务的专业性和准确性，也为今后提供更加个性化、定制化的便民服务奠定了坚实基础，真正做到了“让数据多跑路，让群众少跑腿”，持续优化宁陵县政务服务品质。

智能化服务提升效能。随着知识库系统的建设与完善，宁陵县12345政务服务便民热线将进一步实现智能化检索功能，依托大数据与人工智能技术，提高问题识别率和解答速度，不仅有助于解决民众疑问，也极大地减轻了人工客服的工作压力，实现了政务服务效能的显著提升。

深化为民服务理念。通过深入推进知识库信息录入工作，宁陵县12345政务服务便民热线致力于提供更精细化、智能化的便民服务，进一步践行“以人为本、服务为先”的工作理念，切实提升群众的满意度和获得感。

永城市

线上线下协同落实

『有诉即办』

提质增效

本报讯（记者 袁国豪 通讯员 杨峰）为走好新时代群众路线，去年以来，永城市12345政务服务便民热线与永城市行政审批和政务服务管理局积极进行业务协作，建立协同联动机制，形成同频共振、同向发力。

永城市12345政务服务便民热线对话务人员进行专项培训，提升诉求事项甄别判断和工单要素登记能力。统筹各个进驻窗口单位进行业务对接，梳理各项业务直接责任人，建立“有诉即办”线上线下联动问题工作台账，闭环办结。永城市行政审批和政务服务管理局在“有诉即办”专区配备电话和业务处理专员，组织开展业务培训和礼仪培训，熟练掌握政务服务事项和办理流程，确保顺畅受理热线转接话务和转办工单。为进一步提升“有诉即办”服务效能，保障群众诉求办实办好，在市政务服务服务中心设置“办不成事”投诉窗口2个，并与永城市纪委监委联合配备专区工作人员4人。专区主要受理各窗口承办法事的咨询、求助、投诉、建议等各类诉求，市纪委监委对市政务服务大厅各个进驻窗口进行“赋码”监督。

对12345热线转去的事项，“有诉即办”专区分类建立咨询帮办台账和解决问题台账。一般性咨询由办理专员做好解释疏导工作，不能即时答复的，由专区工作人员指导办事群众填写“办不成事”事项登记表，然后带领群众去相关窗口进行业务对接，完成事项办理。投诉类事项及时报送给当日值班领导，并由市纪委监委和政务服务中心工作人员责令被投诉窗口工作人员作出情况说明，快速解决群众诉求，做好后续回访工作，同时向热线反馈处理结果。永城市12345政务服务便民热线与市行政服务中心定期举办座谈会，研究工作推进中的重点、难点、堵点，总结分享经验做法和典型案例。

永城市12345政务服务便民热线相关负责人表示，下一步，永城市12345政务服务便民热线将继续协同各方力量齐抓共管，线上线下深度融合，在真发现问题、真解决问题上下功夫，不断推动“有诉即办”向“未诉先办”转变，让政务服务更有速度、更有力度、更有温度。



为让旅客提前感受到浓浓年味，1月25日，中国铁路郑州局集团有限公司商丘车站联合虞城县乡村振兴局在车站候车室举办年货大集活动，让旅客带上铁路人最美好的祝福，平安回家、幸福团圆。

本报融媒体记者 邢栋 摄

民权县野岗镇

## 文艺演出下基层 文化惠民暖人心



本报融媒体记者 闫鹏亮 摄

本报讯（闫金言）1月25日，河南博物院联合民权县野岗镇新时代文明实践所、野岗镇统战部门，走

进杨堂村开展“情系杨堂”文艺演出暨2023年度总结表彰活动，为村民们带来了丰盛的文化大餐。

上午10时，由河南博物院精心编排的歌曲《龙飞凤舞》《走好“赶考”路》《扬鞭催马运粮忙》、音乐《春节序曲》、小品《自家门前》、歌伴舞《最美的歌儿献给妈妈》等节目轮番上演。节目将党的二十大精神、惠农政策、交通安全知识、防诈骗知识、乡风文明等内容融入表演中，接地气、有活力、有乐趣、有温度的表演形式受到村民的一致欢迎。

活动现场，文艺志愿者还向村民介绍宣传了杨堂村道德模范的感人事迹，并随机赠送文创书签、书刊书籍。同时，多位书法家志愿者还在现场挥毫泼墨，将新春的祝福通过春联传递给村民。

国家金融监督管理总局商丘监管分局

## 换发保险许可证公告

经国家金融监督管理总局商丘监管分局批准，下列机构获准换发保险许可证，现予以公告。

机构名称：中国大地财产保险股份有限公司永城支公司

机构编码：000010411481001

许可证流水号：00122003

业务范围：经国务院银行保险监督管理机构批准并经上级公司授权的业务。

批准日期：2005年6月10日

机构住所：河南省商丘市永城市新城区东方大道与中原路交叉口向南500米中原路东侧

发证机关：国家金融监督管理总局商丘监管分局

发证日期：2024年1月24日

以上信息可在国家金融监督管理总局网站（www.cbirc.gov.cn）上查询。

国家金融监督管理总局商丘监管分局

## 换发保险许可证公告

经国家金融监督管理总局商丘监管分局批准，下列机构获准换发保险许可证，现予以公告。

机构名称：中国大地财产保险股份有限公司商丘市区支公司

机构编码：000010411401001

许可证流水号：00122004

业务范围：经国务院银行保险监督管理机构批准并经上级公司授权的业务。

批准日期：2006年1月23日

机构住所：河南省商丘市睢阳区淮河路北华夏路西帝和·海德公馆12#楼101室

发证机关：国家金融监督管理总局商丘监管分局

发证日期：2024年1月24日

以上信息可在国家金融监督管理总局网站（www.cbirc.gov.cn）上查询。

全市司法行政系统开展大走访、大排查、大调处、大普法、大服务“百日攻坚”专项行动

## 筑牢和谐稳定第一道防线

本报讯（记者 王冰）春节是务工人员集中返乡、农民农闲、阖家团聚的日子。1月24日，记者从市司法局获悉，即日起，全市司法行政系统大走访、大排查、大调处、大普法、大服务“百日攻坚”专项行动拉开帷幕。市司法局要求全市司法行政系统抓住人员集中有利时机，充分发挥在矛盾纠纷排查化解、法治宣传教育、法律服务等基层社会治理方面的重要职能作用，从严从细抓好防风险、保稳定、促发展各项工作，有效预防和妥善处理各类矛盾纠纷，及时遏制群体性事件、民转刑案件，坚决筑牢和谐稳定第一道防线。

该局要求各级司法行政机关、人民调解委员会和市律师协会，在全市范围不分阶段、不分步骤、不分环节，同步推进大走访、大排查、大调处、大普法、大服务“百日攻坚”专项行动。充分发动各类力量走基层，全面了解社情民意、矛盾纠纷、风险隐患等情况，组织对吸毒人员、社区矫正对象等特殊人群及弱势群体进行全面走访，及时发现矛盾风险、及时解决困难问题。充分发挥行业性、专业性调解组织作用，集中组织开展全面社会矛盾纠纷大排查，针对城乡接合部、城中村以及矛盾纠纷多发易发区域开展重点排查，切实把各种矛盾纠纷隐患摸清查明。坚持“及时、就地、靠前化解”原则，实行边排查边调处，开展分析研判和预测预警，认真执行信息通报制度，及时上报矛盾纠纷排查调处工作情况。组织开展好精准普法基层行活动、以案释法警示教育活动、防范非法集资和电信网络诈骗活动以及“互联网+普法宣传”活动，提高普法教育的覆盖面，为企业发展营造良好法治环境。各级司法行政机关、市律师协会要充分发挥职能作用，组织开展法治体检、法律服务、法律会诊，着力帮助企业排忧解难，促进市场主体提质扩量增效。

## 我市举行旅游饭店业提升服务质量专题培训班

本报讯（记者 李岩）为贯彻全市文旅文创发展大会精神，提升全市旅游饭店从业人员的综合素质和管理水平，1月24日，由市旅游行业协会主办的商丘市旅游饭店业提升服务质量专题培训班在瑞恒建国饭店举行。来自全市旅游饭店的高级管理人员，包括旅游饭店总经理、餐饮客房营销负责人、旅游餐饮经理（店长）等300余人参加培训。

国家级监督员、国家级裁判员、河南本地奥体建国饭店总经理黄宁的培训主题是《酒店+新生态打造用户价值新叙事》；省级星评员、郑州旅游职业学院酒店管理学院院长肖靖带来了《文化如何赋能酒店发展》的主题分享；河南酒店网培训中心金牌讲师谷丽娜以《“豫”见美好 遇见美好》为题，分享了“服务哲学”在酒店管理中的应用。

“旅游饭店是我市对外开放的重要窗口，时代在变，酒店的服务也要变。从目前现状来看，我们在经营理念、管理水平和服务质量上与周边旅游业发达城市相比，还有所欠缺、不尽人意。我们要通过学习来提升管理认知、服务标准和产品质量，持续提升整体管理运营服务水平，更好地展示出商丘旅游品牌形象。”市旅游行业协会会长张洪新如是说。

宁陵县

## 开展养老机构食堂食品安全联合执法

本报讯（记者 高会鹏）为切实防范化解养老机构食品安全隐患，保障广大老年人的饮食安全，有效防范食品安全事故发生，1月24日，宁陵县市场监督管理局联合宁陵县民政局组成联合专项检查组，对辖区内养老机构食堂进行了督导检查。

联合执法行动重点检查养老机构食堂环境卫生、设施设备、加工制作流程、从业人员健康管理、餐饮具清洗消毒、食品留样等方面。检查组要求，养老机构要严格落实好食品安全主体责任，严格执行“日管控、周排查、月调度”机制。针对检查中发现的风险隐患，现场提出整改意见，明确整改时限，督促限期予以整改，全面筑牢食品安全防线，确保老年人用餐安全。

宁陵县市场监督管理局相关负责人表示，全县将持续加大对养老机构食堂食品安全检查力度，全面筑牢养老机构食品安全底线，让老年人吃得放心、吃得安心，真正实现老有所养、食有所安。