

今年“五一”前夕，市医保综合服务大厅荣获2023年“江苏省工人先锋号”称号。面对这一荣誉，他们说：“群众的需要，就是我们服务的不竭动力。”

擦亮医保“小窗口” 暖心服务解民忧

本报通讯员 郑一云 李翔
本报记者 古瑾

这是一个不到30人的团队，这是一群平均年龄不足35岁的年轻人，他们用自己的专业、真诚、热情，让市民不仅体验到干净整洁的办事环境，更让市民感受到方便快捷的医保服务。

他们，就是市医保综合服务大厅的工作人员。今年“五一”前夕，市医保综合服务大厅荣获2023年“江苏省工人先锋号”称号。面对这一荣誉，他们说：“群众的需要，就是我们服务的不竭动力。”

一岗多能 每个人都是一扇窗口

“你真是一个热心的小伙子，不仅帮我们办好了医保报销，还带着我们咨询了社保业务，谢谢你！”前不久，一对从丹阳赶到镇江医保大厅办事的母女，对窗口工作人员张震宇感激不已。

为了给家人报销异地癌症化疗的费用，这对母女从丹阳赶到镇江市区来办手续，没想到报销材料没带全。张震宇询问后得知，女孩的父亲刚刚离世，也不确定缺失的材料是否在家中，如果要补材料还需回上海医院，十分麻烦。张震宇一边安抚母女的情绪，一边试图联系上海医院找寻材料。在查找过程中发现该医院公众号有查询就诊历史的功能，他便耐心指导母女俩绑定个人信息，并成功找到需要的报销材料，完成了报销受理业务。在得知她们家人的丧葬费还未办理后，张震宇又引导她们到社保窗口咨询相关政策。

“每个人都是一扇窗口。”这是张震宇对窗口服务的理解。张震宇是2021年通过公务员招考进入市医保系统的公务员，也是一名年轻的共产党员，目前在市医保综合服务大厅负责叫号办理、征缴系统运维对接、小组成员考核管理、协调处理等多项工作，已逐渐成长为业务骨干。

“医保局很重视经办队伍建设，新进



张震宇、林倩、奚炜庆(从左至右)在工作中

公务员都要安排在窗口锻炼一年半的时间。”市医保综合服务大厅负责人马红表示，充实一线窗口的锻炼机制，促进了工作人员一岗多能、一专多能，也整体提升了医保经办窗口的服务质效。

让信息多跑路 让群众少跑腿

“90后”的林倩，是一名2014年入职医保的“老”员工，一直在窗口负责医药费报销受理、医疗征缴和转移等业务。来办事的群众大多是与病魔顽强斗争的病人或其亲属，状态欠佳，身心疲惫。在窗口工作多年，让林倩对办事群众更多了一份理解，“希望能为办事群众提供贴心周到的医保服务，让他们感受到温暖和关怀。”

山东人邹先生退伍后来到镇江工作并参保，没想到突发颅内动脉瘤紧急前往南京治疗，自行垫付了十多万元的医药费，负担很重。去年年末，邹先生和妻子来到窗口办理大病报销业务。细心的林倩在受理材料过程中发现，邹先生在本市职工医保因缴费年限不足存在支付限额，她连忙询问邹先生异地的职工医保和入伍时间。在了解清楚后，林倩帮助邹先生

通过网上申请的方式办理了转移接续登记。这让邹先生不用专门跑去山东办理转移手续，并享受到应有的医保待遇。

“让信息多跑路、群众少跑腿。”林倩认为，这是医保部门经办服务的努力方向。近年来，镇江医保坚持依托“镇江智慧医保”平台和12393医保服务热线，拓展“24小时服务通道”。32项医保公共服务由“窗口办”升级到“网上办”“掌上办”，全面覆盖PC端、微信端，累计办理业务超13万件，进一步为群众“减负”。

为民服务的热情 不仅仅在工作时间

医保服务台，可谓是“窗口”中的“窗口”，在这个岗位上的帅气小伙奚炜庆，平均每天接待现场群众约150人次。“您好！请问您要办理什么业务？”这句话，他每天都要说上百次，然而有一天，像往常一样热情询问，却未能得到回答。原来，前来办事的是3位聋哑人士。

奚炜庆连忙将他们带到填表台，开始了“书面交流”。得知其中一位要办理医保退休变更手续，但因缴费年限不足先要办理一次性补缴，奚炜庆当即在服务台为

他们办理了补缴手续并且将他们带到税务窗口进行缴费。3位聋哑人士只带了现金，但税务窗口不收取现金，而办理现金缴费最近的银行网点离大厅约有1公里的路程。考虑到办事人员情况特殊出行不便，在征得他们同意后，奚炜庆开车带他们去了最近的银行网点，成功缴费完成后又带他们回来办理好退休变更手续。最后，还贴心地将他们送到了车站。临别时，三人对奚炜庆竖起了大拇指，并且一再鞠躬表示感谢。

一个又一个暖心故事，其实只是市医保综合服务大厅每一名工作人员的日常。近年来，镇江医保又将为民服务的热情延续到工作时间以外。综合大厅和市区4个办事处陆续推出“周六我在岗”“中午不打烊”延时服务，为群众办理8类常见业务。截至目前，通过周六和午间两个时间段，累计服务群众时长超过1000个小时，有效解决了群众“上班没空办，下班没处办”的“时间差”难题。

擦亮“小窗口”，服务“大民生”。镇江医保始终坚持“以人民为中心”的服务理念，用心用情用力解决群众急难愁盼，用医保暖心服务，提升镇江城市温度。

本版图片由受访单位提供

新世纪商厦

51家电
狂欢周



活动时间：4月28日-5月3日

致敬劳动者

感恩回馈

地址：镇江市中山东路399号(中山桥旁)

电话：4008607080

85229666

广告画面有限，具体内容请咨询

广告

认筹20得200 现金券

认筹50得400 现金券
(具体使用细则见券面说明)

刷银行信用卡满额立减

中国工商银行 江苏银行
中国邮政储蓄银行 中国建设银行

单件满额 最高立减 2000元

以旧换新 最高补贴 2000元

购不同品类两件以上满额赠礼
(特价机、惊爆机除外)

购买成套家电 最高让利 6000元

4月28日盛大开业

还有更多惊喜，详见店堂广告。
热烈祝贺麦当劳入驻新世纪商厦

凭新世纪商厦消费当天票据，到店免费领取甜筒一份
发朋友圈集满20个赞，再得免费中薯条一份。