

## 将主题教育成效体现到服务乘客上

# 把公交车打造成群众的“网约车”

第二批主题教育开展以来,西宁公交集团聚焦公共交通服务职责,紧盯强主业、优服务、解民忧,以乘客需求为出发点和落脚点,把主题教育成果转化为服务乘客的具体实践,推出系列便民措施,把公交车打造成群众的“私家车”,把驾驶员培养成群众的“专职司机”。

### 以满足乘客需求为出发点——“巡游网约车”让市民随心所欲“打个公交”

作为群众生产生活必不可少的社会公益性服务行业,城市公交在城市发展、经济建设、市民出行等方面发挥着基础性的保障作用。

西宁公交集团以“构建层次清晰、衔接有序的线网结构”推动主题教育见实效,按照城市发展规划、产业集群布局、群众出行习惯和人员流动情况,通过大数据应用及智能算法等技术,与公交运营模式深度融合,推出了满足公众不同场景下精准需求的“巡游网约车”。

“我们在选定片区区域内,根据乘客的网约个性化出行需求实时计算最优路径,快速进行公交运力资源巡游网约调配,实现全域效率最优,成为常规公交在特定区域内的线网和运力补充。截至目前,有东川工业园区、海湖新区、城南片区、生物园区四个区域白班线路和城东、城西、城中、城北4个区域的夜班线路,解决了常规公交车通达性较低区域乘客出行难的问题,单日最高客流量达3000人次。”西宁公交集团党委委员、纪委书记李永娟告诉记者。

在此基础上,为了解决偏远地区、新建小区、新建学校学生乘车难问题,西宁公交集团还开通了27条校园“点对点”定制专线和通勤定制专线,以快速直达的方式为学生和上班族提供通勤、通勤服务,目前日均客流800人次左右。

“我们通过发展微循环和网约巡游公交,织密区域内公交出行线网,推动跨区干线公交和区域性公交无缝接驳服务,消除公交线网覆盖盲区,逐步实现公交站点由500米全覆盖向300米全覆盖转变。”李永娟说。

据介绍,西宁公交集团以群众出行需求为导向,持续优化调整公交线网,完善公交网络布局和运力配置,调整优化公交线路26条,公交站点60处。新增的220台新能源公交车,投放至14条城市主干公交线路中,推出了按需响应的“巡游网约车”、过境高速公路适应跨区客流直达的“城际公交”、与城市快客接驳方便园区群众出行的“园区微循环线路”、城区高效出行的“城市快客”等特色公交线路,更新了城乡公交车辆440台,完成72条城乡客运线路公交化改造,让市民尽享公共出行带来的便捷。

### 以创新公交服务为突破点——新增4个充值网点和60个自助业务办理补登机

针对网友反映的“希望增加公交卡充值方式和充值渠道”的问题,按照省委主要领导批示精神,西宁公交集团组织相关人员到上海、杭州、南京三城市考察学习充值便民的经验做法,围绕优化升级公交卡办理业务开展调查研究,并对公司IC卡充值服务等方面的现状及潜在问题进行了进一步探究。

全市人工充值自营网点6个、代理网点19个、自助充值网点13个,且网点主要集中在城三区,其他各城区充值网点相对不足。而2016年之前发行的133.72万张公交卡暂不能支持线上充值业务,线上充值只针对拥有手机NFC功能的用户开放,导致市民乘客办理公交卡充值业务不便……对于发现的种种问题,公交集团剑指“优化升级公交卡办理业务”。

为满足市民对公交卡“高效充值、智慧充值”的新期待,公交集团优化线上充值业务,成立工作组进驻全市126个社区流动开展公交IC卡免费换卡业务。截至目前,本着应换尽换的原则,已基本完成活跃M1卡的换卡工作。在市区原有6个自营网点13个机位的基础上新增4个自助充值网点,在五区两县

街道办事处、大型社区、综合商超等重要点位布设60台公交卡自助业务办理补登机。同时,优化升级西宁智能公交APP功能完善手机终端充值业务,增加电子发票和余额查询、巡游公交自助下单、用户定位、线路规划等功能,与手机厂商合作推行NFC虚拟卡开卡充值功能,最终实现在拨打电话时不用挂断电话,接触一下车载消费终端即可乘坐公共交通工具的目标。

“下一步,计划通过与第三方融合开发,争取实现通过线上人脸识别活体检测的方式进行老年卡、学生卡年审,增加特殊人群线上业务的覆盖面,提升用户便捷性,使特殊人群在15分钟生活圈解决办卡审卡问题。”李永娟表示。

### 以解民忧办实事为落脚点——从“关门起步”到“落座起步”

主题教育成效如何,人民群众说了算。主题教育开展以来,西宁公交集团将办好惠民利民实事作为衡量主题教育成效的重要标准,用实实在在的举措,解决人民群众急难愁盼问题——

始终坚持以服务市民乘客出行为己任,坚持民有所呼、我有所应,通过持续深入开展年度公交服务满意度调查工作,以评促改、以改提质,公交服务持续向好发展。持续推进无障碍服务建设,提升适老化城市公共出行服务,再创建8条“敬老爱老”示范线,坚持从“关门起步”到“落座起步”,将优质服务落实在安全行车细节里,着力提高特殊人群便

利化出行水平,营造尊老敬老社会氛围。

强化服务投诉闭环管理,提升办理满意度。1月至11月公交热线为市民提供咨询服务15634件、受理建议4702件。公交人争当文明行为的践行者,截至目前涌现正能量523件,被新闻媒体报道22次。

聚焦党建品牌建设提升服务质量,在原有的9路、25路品牌线路的基础上继续深耕,全面推广“党建引领经营一体化”试点项目,创建出一批精品线路,并以精品示范线为引领,带动和打造出富有特色的服务品牌,通过“树品牌、立标杆”带动全体驾驶员全面提升服务水平,不断巩固和提高公交文明行业的创建成果,全力为乘客营造舒适、便捷、环保的公交出行环境。(记者 施翔)

## 学思想 强党性 重实践 建新功

### 医保小窗口折射幸福大民生



“完成备案后就可以享受异地直接结算,真是省时又省心!”

“西宁的医保卡在外地也能刷,帮我减轻了不少负担。”

“如今在家门口也能办理医保业务,再也不用来回跑路了。”

……

今年以来,医保领域的发展变化,市民的感受最深刻也最直接,大家享受到了一波又一波的福利。“放开省外异地就医、35家医保便民服务站设立、13项医保经办业务下沉……”一项项医保政策的落实落地,一个个便民举措的实施出台,让市民在看病就医的过程中实实在在看到实效、得到实惠,人们的幸福感和满意度在不断提升。

#### 真便捷!异地就医不再是难题

曾经,跨省异地就医的报销问题,让很多人感到无奈和困扰。个人垫付资金、返回参保地办理、准备各种材料,不仅要消耗大量的时间和精力,还会给患者一家带来不小的经济压力。

上了年纪后,心脏经常不舒服的陈先生成了医保服务窗口的“老客人”,虽然自己有医保账户,但参保地在西宁,就医却远在北京。当时没有异地就医政策,陈先生每次去看病只能预先垫付医疗费,等到回家后再带着报销所需的各种单据到医保局办理报销,不仅过程十分繁琐,报销周期也很长。跨省异地就医报销政策在我市落地后,陈先生看病方便了不少。“原本每次看病买药都需要先自费,现在在西宁的医保卡在外地也能直接用,真的很方便。”陈先生说。

吕女士曾在四川动过手术。今年4月,到了复诊的时候,听说外地就医可以使用西宁的医保卡,她立刻打电话向医保部门咨询

了流程。“去之前,我们先在医保部门完成了备案手续,然后在线挂了四川省中医院的门诊号,不到一星期就完成了复诊。”吕女士向记者讲起自己去省外看病的经历,她不停地向记者夸赞着异地就医的方便快捷。

#### 更暖心!医保业务下沉到家门口

今年以来,我市医保部门深入推进医保领域“放管服”改革,积极探索经办服务下沉,将有关事项按需下放到基层一线,把相关服务下沉到“家门口”,打通了服务群众的“最后一公里”。

我市根据医疗机构的病人就诊量,经办业务承接量等,在35家医疗机构设立了医保便民服务站,覆盖五区两县。异地安置退休人员备案、异地转诊人员备案、生育备案、新生儿参保登记等13项群众需求量大、办理标准明确、业务流程规范的经办业务可以在便民服务站直接进行办理。

走进城北区中医院,记者一眼就看到了医保便民服务站的字样。工作人员正在给市民解答相关政策。“我的高血压是老毛病了,之前一直不了解相关政策,多亏服务站的工作人员耐心讲给我听,希望有更多人知道这样的贴心服务!”王阿姨说道。

为了让更多参保群众了解医保便民服务站,医院还通过发放宣传册,家庭医生服务团队下社区、小区义诊等方式,把政策解读送到老百姓的家里。城北区中医院负责

人告诉记者:“之前办理医保业务要去医保经办机构,碰到人多的时候还需要排队,部分事项还需要在医院、医保两头跑。现在这些业务下沉到院,不仅更加方便,也贴近老百姓了。”

这样的暖心医保服务,在我市各县区都在上演。

醒目的标识标牌、详尽的服务事项展板、医保政策资料、办理流程……设在西宁市中医院的医保便民服务站,规模不大设施却很齐全。在这里,“一站式服务”有了更直观的体现:医保便民服务站与结算窗口间只有几步路的距离,病人做完住院结算,去窗口办理相关材料,只用5分钟到10分钟便能完成业务的办理。

一个个医保便民服务站的设立,让医保经办服务真正实现了“就近办”“多点办”“快速办”。这是我市不断深化医疗保障制度改革,为人民群众办实事解难题的生动缩影。

#### 新变化!医保改革带来真实惠

随着医保改革不断深入、经验不断积累,统筹覆盖不断扩大,异地就医直接结算实现“从有到优”,异地安置退休人员、异地长期居住人员、常驻异地工作人员、异地转诊人员可以享受跨省异地就医直接结算,线上线下均能完成备案。住院、普通门诊、5种门诊慢特病、药店购药的相关费用可以即时报销,省时又省力。不仅如此,省内异地就医限制已经取消,实现了“一卡(码)通全省、省内无异地”,省内外参保群众就医购药便捷度有了很大的提升。异乡不愁医,看病不再难,从市民的期盼变成了现实。

记者从市医保局了解到,截至10月底,我市作为参保地,城镇职工和城乡居民参保人员跨省异地就医直接结算达到22250笔,发生住院费用现金报销业务3922笔。省外异地就医直接结算率为85%,同时,为了方便省外参保职工在西宁市门诊就医、药店购药,我市开通了全国跨省异地门诊联网购药机构共2294家,其中医疗机构1335家、零售药店959家。自我市35家医保便民服务站开通至今,累计办理相关业务也已达1650件。

做优做细医保经办服务,织密医疗保障服务网,人民群众才能有所“医”靠。我市将不断创新举措做“精”,延伸触角做“细”,拓展渠道做“实”,用心用情打造高品质的15分钟“医保便民服务区”,“圈”出人民群众更大的幸福生活“同心圆”。

(实习记者 李静)

