

## “小听筒”架起医保服务“连心桥”

——记朝阳区医疗保险事务管理中心基层服务指导科科长张雪琴

□本报记者 孙艳

高质量回应辖区400多万参保人的医保诉求，实现7×24小时不间断智慧医保服务，2022年全年接听电话28.5万人次，短信推送17.3万条，实现每天处理咨询电话1500余通，等待时长缩短至1分钟以内……在朝阳区医保局，“雪琴热线”深受欢迎，它由朝阳区医疗保险事务管理中心基层服务指导科科长张雪琴一手打造，通过不断优化工作思路，创新服务模式，拓宽服务渠道，着力解决好群众“急难愁盼”的医保问题，被大家称赞为“打得通、解决快、办成事”。

“您好，这里是朝阳区医保局……”记者采访当日下午2点，张雪琴坐在电话咨询中心办公桌前接听咨询电话，以专业的医保知识耐心解答着群众的疑问。“好的，您稍等，我会把您需要的政策链接和办理指南通过短信的形式发送到您的手机上……”这样的一幕，几乎每个工作日都会发生在张雪琴身上，只要遇到部门工作繁忙、人手不足或者群众咨询较为复杂的医保问题时，张雪琴都会主动拿起电话，为群众热情耐心地答疑解惑。

2021年初，朝阳区医保局组建医保中心电话咨询中心，由张雪琴担任部门负责人，群众有关于医保政策、业务经办方面的疑难时，都可以拨打朝阳医保咨询电话。

部门成立之初仅有两条咨询热线，接线人手少，但每日咨询



量大，涉及的部门和业务多。张雪琴迎难而上，以群众需求为导向，以群众满意为目标，每日“上阵”化身接线人员，带领团

队全力解决群众的医保咨询疑难。为减少群众拨打电话等候时间，在张雪琴努力下，咨询电话热线扩容至15条，并制定转办制

度，协同各业务科室联动办公，努力提高咨询效率。

在解答群众咨询疑问的过程中，张雪琴得知，有群众反映网上医保办事大厅流程过于繁琐。她第一时间主动联系朝阳政务的技术人员，进行简化流程、优化链接、丰富网页内容，为群众办事提供便利。

百姓有所呼，医保实时应。以热情专业的服务态度，为群众解答好政策疑问和经办难题是张雪琴对医保咨询工作的基本要求，但她认为，仅仅这样还远远不够。通过仔细分析梳理咨询工作后，张雪琴又对热线进行了升级，努力提升群众办事体验。

咨询电话主要由语音自助和人工解答服务群众，但在实际工作中，很多群众拨打电话并等待人工解答，只是为了咨询一些具体的政策问题。于是，张雪琴带领团队仔细梳理流程，系统设计每个电话按键的功能，丰富自动语音的医保政策和业务经办覆盖面，并反复测试、排查后上线。目前，朝阳医保咨询热线可满足86人同时拨打咨询电话的需求，语音按键程序及音调音色也得到了极大改善，给咨询群众带去了更好的服务体验。

为了给咨询群众提供更好的服务，张雪琴提出开展AI智能语音回复和5G视频咨询服务。她带领团队从制定方案开始，寻找合作伙伴，提出详细需求，不断更新打磨。2021年11月，5G智

能语音呼叫平台正式上线，朝阳医保在全市率先试行5G视频咨询，开展连线视频指导，创建AI智能语音“朝小宝”，实现全年无休实时自动应答，并对咨询群众实时进行相关政策和业务指导的短信推送，充分实现了窗口服务的延伸和扩容。

朝阳医保电话咨询中心接听等候时间短，诉求解决率高，张雪琴也因为提供的暖心服务，收获了很多感谢和好评，朝阳医保咨询热线也被群众亲切地称为“雪琴热线”。

有一次，张雪琴了解到，参保人张女士因为照顾患有先天性心脏病的孩子不便出门，两年来一直没有完成生育津贴申领，便与张女士建立联系，反复线上指导其准备申报材料，并通过邮寄材料、协调业务科室开通绿色通道等形式，完成快速材料审核和财务转账，为群众解决了烦心事。事后，张女士也专程致电12345市民服务热线，表达了对张雪琴的感谢。张女士表示，正因领取了生育津贴，才让孩子顺利接受治疗。“没想到我的举手之劳帮群众解决了大问题，我觉得自己的工作很有意义。”张雪琴说道。

如今，在张雪琴团队的不懈努力下，“雪琴热线”已实现接听率100%，解决率100%，满意率100%，充分满足群众的医保咨询需求，实实在在地增强群众的获得感、幸福感。

北京建工市政路桥总包二部副经理宿利平：  
志将青春筑路桥

□本报记者 边磊/文 于佳/摄

从业十九载，北京建工市政路桥总包二部副经理、国道109新线高速公路十一工区项目经理宿利平始终坚守施工建设第一线，面对各项工程遇到的不同困难，他带领团队攻坚克难，风雨兼程，在开拓奋进中守护初心，用青春和汗水为国家基建贡献力量。

2020年，宿利平带领团队奔赴国道109新线高速公路项目，这是他参与建设的第10个项目。他将精细化管理做到极致，提高生产效率，降低成本，创新工法，优化工艺，有效保障施工质量，全线第一个完成桥梁架设。他坚持“技术先行，品质开路”的理念，积极克服地质环境复杂、环保要求极高、征拆难度大等难点，采取“见缝插针、步步为营、以干促拆”策略全力推动工程进展。项目建设初期，宿利平团队积极配合各单位完成多项前期准备工作，特别是清登改移、地质勘探等，做到了掌握政策法规，深入调查摸底，充分考虑节约项目成本，最大限度地

进场施工创造了条件。

在项目推进过程中，宿利平团队克服山区无水无电、施工图不完善、地勘迟滞、征地缓慢等一系列不利因素，采取主动沟通、灵活博弈、果断处理的方针，推动项目小龙门隧道、龙王沟系列大桥、路基段工程快速进入大干阶段。

“材料进场怎么样了？爆破对村庄的影响降到最小没有？跟甲方的沟通怎么样了？”在北京市政路桥总包二部国道109新线高速公路项目部，宿利平有条不紊地跟同事同时沟通着工作。

作为项目部一把手，在国道109项目建设过程中，宿利平组织经营人员编制了《经营部日常工作标准化管理》以及各个分包、分供单位的标准化管理要求，以此明确项目部合同管理及造价控制的具体实施步骤及操作要求，使项目经营工作能够有序开展，提高项目经营管理水平。他还组织专业人员编制了《分包经营管理办法》，从施工图核算、月度计量、现场确认、工程款支

付、惩罚措施等5方面对分包队伍提出明确要求，梳理了计量支付流程，规范了各项报表的内容及格式。

“管理就是：方方面面有了规范，运行过程中可以减少问题出现的概率。”宿利平说。在强化经营管理的同时，宿利平坚持技术先行，品质开路，确保安全。国道109项目开工伊始便组织业务精湛的技术人员编制建立一整套质量管理体系和创建品质工程实施细则，以管理保质量、向技术要质量，充分发挥各部门的职能，在确保工程质量的同时，顺利完成全年安全生产“零事故”的目标。

2010年，宿利平带领团队来到河北省武安市，打开了市政路桥总包二部开拓河北市场的大门。“使命在心，咬紧牙关，给我顶上去！”时任项目经理的宿利平这样对同事们说。在他的带领下，全体职工心往一处想，劲往一处使，出色完成了河北市场多个项目的施工任务：2014年，武安309改建工程项目通车，一



个新“三好工程”载誉而归；2018年，武安旅游专线通车，一张靓丽旅游名片映入眼帘；2019年，九龙山生态修复工程3标和洛湖南岸景观绿化工程完成，两个绿色生态工程“百天”亮相；2020年，磁县冶子至南岔口工程一线，“百战之旅”大展身手，

宿利平带领团队走在开拓冀南山区征途中。

宿守十载，初心如磐。10年来，宿利平带领团队职工们累计完成产值20余亿元，修建公路近百公里，建造桥梁30余座，在当地树立了良好的口碑，为“京津冀一体化”做出了贡献。