

111个社区医保服务全覆盖

龙岗打通医保服务“最后一百米”，让市民家门口即享医保服务

龙岗区医保业务进社区工作将在8月5日前实现111个社区全覆盖，这是龙岗在政务服务改革、便民服务方面做出的创新举措。2019年深圳市实现服务下沉全市74个街道，2020年深圳市医疗保障局龙岗分局进一步探索服务下沉社区，打通医保服务“最后一百米”，让市民享受到家门口的医保服务。

今年2月，党中央、国务院印发《关于深化医疗保障制度改革的意见》，要求构建全国统一的医疗保障经办体系，大力推进服务下沉，实现省、市、县、乡镇（街道）、村（社区）全覆盖。3月，市医疗保障局龙岗分局局长张欣走访了11个街道、区政

务大厅及区政数局调研发现，各街道政务大厅业务受理量不均衡，龙岗区政务大厅2个医保专窗高峰期日取号量超过100个，群众取号等候时间长，个别街道政务大厅交通不畅，居民前往办理业务多有不便。为破解经办难题，将医保服务落在基层，龙岗分局提出进一步下沉服务的设想。

按照医保业务下沉至街道并在龙岗所有街道政务大厅实现综合受理的成功经验，龙岗分局认为医保窗口业务的经办模式可以进一步复制、延伸。医保经办业务全市统一经办标准和业务流程，实行前台综合受理，后台分

类审批；窗口经办业务网办率高，下沉至街道、社区的19项医保业务中，15项可同时在网上办理；业务类型集中，常见为3大类，占总业务量的97%。这些特点加上进驻全部111个社区后，按过去一年各街道受理医保业务量测算，社区日均受理业务量平均0.85宗，日均咨询量1.14宗，社区增加的工作量并不多。

4月，龙岗分局根据调研情况选定南湾、吉华街道12个社区试点单位推动进驻工作。针对选定进驻社区工作人员分批开展上岗前业务培训，包括线上业务

培训和现场跟班实操培训，确保经办人员熟练掌握医保政策、业务受理标准和经办流程，并安排工程师进驻社区做好硬件安装、系统对接等工作。5月19日，医疗保障业务进驻社区（试点）启动仪式在龙岗区吉华街道中海怡翠社区工作站举行。

在医保业务进社区推进的过程中，医保业务纳入了社区工作事项清单。“医保驿站”和谐医保社工服务项目准备安排11名社工到各街道协助做好医保窗口服务工作，推动、落实医保业务进驻社区工作的开展。

（李薇）



深汕合作区第六期望鹏大讲堂开讲

抢抓“双区驱动”机遇 强化举措加快工作落实

7月31日，深圳市深汕特别合作区（以下简称“深汕合作区”）举行今年第六期望鹏大讲堂活动，特别邀请深圳市人民政府发展研究中心（市政府政策研究室）主任、党组书记吴思康作《“双区驱动”背景下深圳的发展与展望》专题讲座。

围绕“双区驱动”背景下深圳的发展与展望”专题，吴思康深刻分析了当前“双区驱动”背景下深圳发展的重大机遇，并对深圳未来中长期规划进行了展望；从粤港澳大湾区政策出台的背景和战略定位出发，讲座还对全球三大湾区进行了深入对比，分析了粤港澳大湾区的发展优势；全面客观讲述了“双区驱动”给深圳带来的政策机遇，揭示了大湾区与先行示范区的内在联系。

与会广大干部群众普遍认为，作为深圳第“10+1”区，深汕合作区是区域协调发展的新事物，是深圳建设先行示

范区的重要板块之一，从诞生之日起就肩负着先行探路的崇高使命。对此，深汕合作区提出全区要认真梳理分析推进先行示范区建设工作的重点任务，强化工作举措，加快工作落实，推动重大项目、重点工作尽快从“规划图”转变成“施工图”，抓好体制机制核心，抓好项目建设，抓好乡村振兴战略，抓好基础设施建设和民生保障。

同时，全区上下要树牢“一盘棋”思想，大力弘扬深汕精神，形成推动先行示范区建设的强大合力，以更有力的实际行动，聚焦重点工作和重点环节，分阶段分步骤抓好落实，切实负起责任，有效解决“难点”、“堵点”、补上“断点”，努力实现全区从“探索”到“引领”、从“先行”到“示范”的跨越。

（蔡鹏飞）

光大银行深圳分行 助民企出口转内销

突如其来的新冠肺炎疫情，对出口型企业产业链稳定带来了巨大考验。为响应国家号召，落实总行“助力实体经济，勇担社会责任”的工作要求，光大银行深圳分行在光大集团和总行党委的带领下，精准施策，因势而变，调整服务方案，引入金融活水积极帮助企业出口转内销。

其中，光大银行深圳分行罗湖支行就有一家主要经营水产产品的民营上市公司客户。该公司产品以出口为主，2019年以来在该支行办理国际结算业务累计约1.2亿美元。受新冠肺炎疫情影响，美国收紧了针对中国出口水产品的管控，导致该企业的销售订单减少、物流运输滞后、

部分货物滞留，在该支行出口结算量较去年同期减少，出口水产产品业务发展遭遇前所未有的困难。面对突发的市场变化，该企业经营团队及时调整产品结构和销售策略开拓国内市场，以出口转内销带动未来业务发展，谋求突破。

在得知企业销售转型方向后，光大银行深圳分行和罗湖支行积极筹划，根据当前国内外经济形势及企业转型经营的特点，为该企业提供了交易银行授信产品转换的金融服务方案，除了出口融资授信产品外增加国内证品种，不但解决了该企业转型时期的融资需求，同时惠及了大量上游中小供应商企业。

（蒋佳元 楼容 李昕）

平安95511客服热线开通20周年

“您好，中国平安，请问有什么可以帮助您？”一转眼，这句开场白陪伴了平安客户20年。2000年7月28日，平安95511全国电话中心在苏州开业，是中国金融保险业最早的全国性、集中式、24小时客服中心。

据介绍，95511刚开通时，是平安寿险业务的全国统一客服热线，为客户提供保全、理赔报案、保单查询等服务项目。95511全国电话中心一开始就建立了3A（Anytime、Anywhere、Anyway）服务理念，用国际化的统一服务标准，服务平安寿险全国所有客户。

2003年，平安集团业务版图扩大到产、寿、信、投、商业银行等多个领域。同年，平安启动后援大集中。2003年3月，95512作为平安财产保险统一

客服热线上线。紧接着，平安银行、养老保险、健康险等多家公司的客服热线也先后开通，到2010年，客服平台一共有17条客服热线。

2011年，平安集团董事长马明哲提出“一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务”的综合金融战略，这驱动着95511号码整合。2011年8月15日，平安客户服务热线统一为95511一个号码，涵盖产险、寿险、银行、信用卡、证券等10大类，覆盖主要业务节点超过2000个。同时，随着业务扩大，兼顾灾备考虑，2007年4月95511在成都开设第一家分中心。到现在，共有苏州、上海、成都等9地分中心，共同组成了95511的全球服务网。

（蒋佳元 符诗雅 岑毅健）

大鹏新区社会体育指导员协会第二届理事会出炉

促进社会体育业快速发展

日前，大鹏新区社会体育指导员协会换届选举大会暨第二届会员代表大会在大鹏新区葵涌公共文化艺术中心召开，大会选举产生了协会第二届理事会成员，其中，大鹏新区大鹏办事处文体中心谢香枝任会长，陈跃阳、王敏、牟艳军任副会长，刘玉娟任秘书长。

当天会上，第一届理事会

副会长谢香枝作了2019年工作报告与财务工作报告。大会审议并通过了《深圳市大鹏新区社会体育指导员协会章程（2020年修订草案）》，选举产生了新一届理事会成员。

谢香枝表示，大鹏新区社会体育指导员协会将在大鹏新区文化广电旅游体育局、大鹏新区社会统战和建设局的带领

和支持下，在大鹏新区社会体育指导员协会理事会和全体会员的共同努力下，将有序推进和实施协会各项工作。加强组织建设，提高工作效率，不断强化服务功能，以更积极的面貌，为会员服务，为行业服务，为政府服务，促进新区社会体育业快速发展。

（蒋佳元 胡世民）

平安大讲堂发布《疫情后广东省保险消费调研报告》

居民保险需求显著提升

8月4日，“平安大讲堂”开讲并发布了《疫情后广东省保险消费调研报告》（以下简称《报告》）。《报告》显示，本轮新冠肺炎疫情影响显著提升了消费者的保险保障意识和消费需求。

《报告》显示，疫情一定程度上改变了消费者对保险的认知和需求。高达88.3%的受访者表示“认识到了保险的重要性”；65.38%受访者愿意加大保险投入，提升个人和家庭

保障。保险需求直观反映在保额和保费投入中。38.95%受访者希望保额增加10%；35%的受访者希望保额增加10%-50%。同时，16.96%受访者愿意每年增加1000元以内的家庭保费开支；24.43%受访者愿意多交1000-5000元。从险种来看，81.56%受访者表示，更希望增加重疾险配置；70.61%受访者选择了医疗险，另有43.87%、42.09%的受访者选择了意外险、寿险。

（蒋佳元 胡廷鸿）

街道速递

龙华 龙华为学生开展禁毒防邪教育

为了进一步提高青少年学生拒毒、反邪的能力，教育引导青少年学生主动学习禁毒、反邪知识。7月31日，龙华区龙华街道在法律茶座为学生开展禁毒、防邪教育。

活动现场，工作人员带领同学们观看了各式各样的仿真毒品模型，使同学们更加直观地认识毒品；随后观看“过来人石柱的故事”“吸毒的危害”等视频，通过图、文、影像相结合的方式，让大家对毒品知识有更加直观、深入的了解，进一步意识到保持积极健康的生活方式、提高防毒意识、增强防毒能力的重要性。

随后，工作人员通过讲故事的形式向同学们讲述涉邪教



的真实案例，围绕邪教的危害、骗人手法、遇到邪教怎么应对等问题与同学们展开互动，让学生们深入了解到了邪教组织反社会、反科学、反人类的丑恶本性，同时教育引导学生防范做到不听、不看、不信、不传。

（王志钰 李银秋 许沛沛）

龙华 福城街道开展反邪教宣传

为扎实做好辖区反邪教警示教育宣传工作，加大反邪教宣传力度，8月3日，龙华区福城街道到辖区企业对富士康新进员工讲解反邪知识，让青年员工提高警惕，避免上当受骗。

活动中，工作人员通过宣讲反邪教知识、现场答疑、发放反邪教宣传册等方式宣传。另外，工作人员在宣传反邪教活动的同时做好新冠肺炎疫情防控工作，提醒广大青年员工现在仍处于疫情防控时期，要做

（黄剑辉）



到警惕不放松，防控不松懈，口罩不摘除。此次活动使企业青年员工进一步认识到了邪教组织的危害性，切实增强了辖区青年员工反邪教意识和自觉抵制邪教侵蚀的能力，为构建积极和谐的社会环境做出积极贡献。下一步，福城街道将继续加强辖区内反邪教宣传的力量，营造全民识邪、防邪、反邪的良好氛围。

（王志钰 林凤莉）

龙华 大浪街道为社区筑就平安“防火墙”

为加大辖区平安创建宣传力度，进一步提高辖区居民群众的知晓率、参与率、满意度，推动社区平安建设和社会管理综合治理工作，营造安全和谐的社区氛围，近日，龙华区大浪街道在浪口社区集中开展平安建设宣传活动。

现场活动中，工作人员悬挂横幅，搭设咨询台，摆放宣传展板，向居民发放禁毒、反诈骗、反邪、反恐、扫黑除恶等各类平安建设宣传册；讲解各类防范技巧，提醒广大居民提高自我安全防范意识，预防各类违法犯罪行为，保障自身和家人的生命财产安全。

本次活动中，工作人员悬挂横幅，搭设咨询台，摆放宣传展板，向居民发放平安宣传资料1000余份，为创建平安和谐社区、建设平安美丽家园，营造了良好的环境氛围，构建和谐平安大浪。

（文/图 王志钰 林凤莉）

光明 光明街道全面督导“创文”工作

8月4日，光明区光明街道党工委主要负责人前往光明社区开展文明城市创建工作，现场督导检查“创文”推进情况。

此次督导采取行走方式，分别前往光明农贸市场及周边笔架山小区、新围小区、美景花园、光翠路商业街等点位，实地检查市容环境卫生、公共秩序、公益宣传等方面情况。针对光明农贸市场周边乱摆卖摊点影响道路通行及公共秩序的现象，现场研究措施，对临时摆卖摊点进行合理引导疏导。据了解，光明街道一直以来实行文明创建工作常态化，对市容环

（于木子 黄兴华 唐朝钦 李舒）

宝安 西乡街道开展疫情防控应急演练

“社区卡口发现体温异常者，体温高达38.5℃。”接到通报后，工作人员第一时间查验行程轨迹，做好信息登记工作，同时引导其前往转移等待区，并联系“三位一体”联络人，由“三位一体”联络人向防疫总指挥汇报情况。总指挥严格按照应急预案要求，高效安排“三位一体”各相关部门落实应急处置工作，保障处理过程的严谨性和及时性。

这是宝安区西乡街道铁岗社区为进一步做细做实新冠肺炎疫情防控，切实提高防疫期间突发事件应急处置能力，强化“三位一体”防疫小组联动配合，迅速、高效、稳妥、有序地开展应急工作，最大限度降低突发事件造成的危害而开展的疫情防控突发事件应急演练活动。

据介绍，此次应急演练按

照“模拟实战”的要求，模拟突

发事件应急处置过程，包括发

现、部署、落实、善后4项流程。

演练中“三位一体”防疫小组各司其职，模拟实操过程紧张有序，每个步骤环环相扣，高效完

成了各部分演练任务。

（朱文庆 冯瑜玲 彭赐该）

宝安 燕罗“等立取”综管服务获点赞

“我带着孩子赶到办事大厅时已经下午5点45分了，前面还有好几个办事的居民，心想可能要白跑一趟了，没想到工作人员办事效率这么高，很快就帮我办理好了查询事项，我很满意。”8月3日，前来查询居住人员信息的居民陈女士为宝安区燕罗街道网格综合管理中心优质的服务点赞。当日，燕罗街道网格综合管理中心办结居民查询居住人员信息申请事项414件。

据了解，根据办事居民数

量大幅增加的情况，燕罗街道网格综合管理中心紧急抽调网格综管业务骨干到一楼服务大厅帮忙，同时网格员对办理事项进行广泛宣传和一次性告知，该中心精简办事流程，咨询、填表、查询、审核、盖章、办结等流程一环接一环，办理事项流畅，现场秩序井然，工作人员中午、晚上主动“加时间”，急群众之所急，让办事居民“一趋清”“立等可取”，为辖区居民提供优质网格综管服务。

（陈云强 王劲涛）