

# 泉州市政务服务中心 工作简报

二〇二六年 第 6 期(总第五三四期)

泉州市行政服务中心管理委员会

2026 年 5 月 29 日

## 【改革创新】

### 晋江市政务服务中心医保窗口：以制度促规范 以温情提质效——全力打造“暖心服务”品牌

为深入贯彻落实省医保局优化营商环境的工作部署，晋江市政务服务中心医保窗口以创建“暖心服务”品牌为核心，紧紧围绕“服务集成化、服务标准化、管理长效化”三大维度，推进医保服务从“能办”向“好办、快办、暖心办”转型升级，全力打造群众满意的医保服务窗口。

#### 一、服务集成化，让群众办事更省心

聚焦集成化服务升级，窗口全面推行“一窗通办、全城通办、全城代办”模式，打破原有按险种设窗的业务壁垒，将参保登记、

待遇报销、异地备案等 31 项医保业务整合至综合窗口办理。通过优化整合，将原有 9 个专窗调整为 6 个综合窗口、2 个潮汐窗口，精准适配业务峰值需求，日均办件约 200 件，单笔业务平均办理时长压缩至 5 分钟。推动 25 项高频事项全城通办、8 项业务全城代办。同时坚持线上线下双向发力，依托闽政通、医保单位网厅等线上渠道，实现高频事项“指尖办”“零跑腿”；优化热线咨询服务，日均接线约 212 通、办理线上业务约 817 人次，做到群众诉求接诉即办，延伸医保服务触角。

## 二、服务标准化，让窗口服务更规范

结合窗口实际制定医保服务“十必须”工作纪律，围绕首问责任制、一次性告知等关键环节立规矩、定标准，通过全员专题学习、案例解剖，推动工作人员严守服务准则，提升服务规范化水平。严格践行问候、询问、告知、办理、提示、评价、送别服务“七步法”，实现群众办事全流程标准化服务。全年累计规范接待群众约 52314 人次，服务评价满意率达 99.9% 以上。秉持“来有迎声、问有答声、走有送声”服务理念，以细致贴心的服务细节，传递政务窗口暖心温度。

## 三、管理长效化，让服务质量持续提升

全面落实“晋心办”兜底服务机制，构建“兜底受理—复盘分析—流程优化—机制固化”全链条闭环工作体系，疑难事项应收尽收、深挖堵点根源、优化业务流程、固化长效机制，实现办好一件诉求、优化一类事项。今年以来累计化解疑难事项 28 件，解决率 100%。同时强化督查考核，组建督查队伍每周开展不少

于两次明察暗访，规范服务纪律；构建“考勤+表现+上级评价+民主测评+加分项”五位一体考核体系，将考核结果与绩效评优挂钩。依托“医保学堂”每周开讲、每月专题考试等机制，持续提升窗口人员专业能力。（晋江市行政服务中心管委会）

## 南安市创新推行“兜底办”服务 精准破解群众办事堵点难点

### 一、背景

为深入贯彻落实“深学争优、敢为争先、实干争效”工作要求，针对企业、群众在办理政务服务事项过程中遇到的无处受理、多部门无牵头、无先例等各类非常规事项，南安市行政服务中心管委会主动对标“争优、争先、争效”目标，坚持问题导向，勇于破题，创新推行“兜底办”服务，通过构建“三个一”高效服务体系，兜住企业群众办事疑难杂症。

### 二、主要做法

**（一）设立一个“兜底办”服务专窗，打造一站式受理平台。**结合南安市效能督查联系点，设立“兜底办”服务专窗，配备专职工作人员，负责服务专窗接待来访、听取意见、受理诉求，联系协调窗口人员解决或做好解释答复，实现“群众有诉求、专窗有回应”。

**（二）组建一个“兜底办”服务专班，强化跨部门协作能力。**由中心管委会业务科室、各入驻部门业务骨干共同组成政务服务

中心“兜底办”服务工作专班，建立常态化协调机制，通过业务会商、部门联动等形式，深入分析问题根源，主动协调各方资源，协商形成处理方案。同时，定期组织对工作人员进行政策法规、沟通技巧等业务培训，全面提升工作人员应变能力和复杂问题处置能力，为服务开展提供有力保障。

### **（三）规范一套“兜底办”服务流程，确保问题高效率解决。**

制定详细服务流程，分类研判，对收集问题实行4级分级协调处理：能够现场协调解决的，组织相关部门现场协调解决；对涉及多个部门且一时不能解决的，由最终办结部门牵头解决；牵头部门未能解决的，由中心管委会召集部门进行专题协商；对需提级分管市领导协调、提交市委、市政府研究、上级部门协调等事项，定期按照对应层级呈报进行协调。同时，进行全程跟踪督办，实行蓝色提醒、黄色预警、红色警告3级处置，确保各类疑难诉求“件件有回音、事事有着落”。

## **三、取得成效**

通过构建“三个一”服务机制，有效解决企业群众在政务服务事项办理过程中遇到的“烦心事”，全面提升服务质效和群众体验。一是“兜”顺服务机制。打破原有的部门壁垒和政策盲区，建立起跨部门、跨层级的协同联动机制，让疑难杂症有了明确的解决路径和责任主体。二是“兜”实工作作风。推动窗口工作人员从“按章办事”向“主动破题”转变，切实增强了干部队伍的责任意识、服务意识和解决复杂问题的能力。三是“兜”强发展信心。目前累计通过该机制协调处理“兜底办”服务事项21件，企业、群

众办事满意率达 99.99%，以实实在在的解题成效赢得企业群众的赞誉，持续优化营商环境。

（南安市行政服务中心管委会）

## 【窗口动态】

# 我市医保基金会计集中核算工作成效显著

5月25日，在全省医保经办系统综合能力培训班上，泉州市医疗保障基金中心就医保基金会计集中核算改革作典型发言，获得全省同行高度认可。

针对原有医保基金分散核算的痛点，泉州市医保部门着力构建“市级集中管控、县域分级负责、全域规范统一”的工作模式，从组织、制度、预算、核算、对账五个维度协同发力。通过组建31人专业团队、统一13个分中心账户与核算标准、强化预算管控、严格落实每日对账核验，推动基金数据集中统管，拨付环节从原来2-3个工作日压缩至1个工作日，基金拨付效率大幅提升，一季度共计拨付各类资金31052笔，合计金额31.53亿元。同时，建设“全景医保数字港”，加强医保基金精细化、数字化管理，坚决守好基金安全底线，为全省医保基金规范管理提供了可复制、可推广的泉州经验。

（市医疗保障基金中心）

## 【简讯】

5月12日，宁德市发改委党组成员、副主任杨财华，宁德市行政服务中心管委会党组成员、四级调研员陈和权率队莅临市政务服务中心，围绕“高效办成一件事”改革工作开展考察调研，市行政服务中心管委会党组成员、副主任杨文忠陪同。

（中心管委会）

5月13日，市行政服务中心管委会牵头在洛江区开展“轻骑兵”“大篷车”下一线、走基层暨“产业一类事”重点工作专项调度活动。市行政服务中心管委会主任陈家强、副主任杨文忠率市资规局、商务局、卫健委、市场监管局、燃气公司等审批科相关负责同志参加调度活动。洛江区委常委、常务副区长涂德望陪同调研。

（中心管委会）

## 泉简 26—072 号

---

分送：市委办公室、市政府办公室。

市人大办公室、市政协办公室、市纪委办公室、市效能办公室，各县（市、区）行政服务中心管委会。

---

泉州市行政服务中心管理委员会

2026年5月29日印发

---