

两天半 270 个电话，这一条服务热线传递着抚慰和安心

各区镇、街道近期开通的服务热线，如同在申城的网格化管理体系中又点亮了一盏灯

晨报首席记者 谢 靖

分隔成块的大屏幕上显示着周边道路的实时状况，彭浦新村街道城运中心市民服务热线工作组组长董敏和同事坐在电脑前，右手旁的电话铃一响就接了起来。从本周一上午一直到前天中午，街道开通的生活服务热线在两天半内接到了270余个来自周边居民的咨询或求助。左手边的办公室内，协调工作的话语此起彼伏，再往里一些的会议室办公椅后，架着董敏的临时床铺，早上起来叠好的被子被塞进了宜家的蓝色编织袋里，摆在还没来得及处理的包装纸箱上。

从本周一起，很多街道工作人员和董敏一样，在办公室里安了“家”。各区镇、街道近期开通的服务热线，如同在中城的网格化管理体系中又点亮了一盏灯，信息、纾解、帮助、承诺，在无形的通讯网络中穿梭，莹莹光芒之中闪烁着一线工作人员的务实与效率，向电话的另一头传递着抚慰与安心。

一部热线电话 “2+2” 轮岗一刻不停歇

“喂，您好，彭浦新村街道生活服务热线。”

“嗯，小区解封的时间我们要和区疾控部门再确认一下，能留一下联系方式吗，我们稍后回电反馈。”

3月30日下午，距离全市第二批核酸筛查的时间越来越近，仍处在隔离状态下的社区居民难免有些憋不住了……

“这个问题我们是没有办法在电话里立即回答的，需要先联系街道管理办，通过区疾控了解到信息，再反馈给居民。”董敏说，这一类信息往往存在一定的滞后性，所以在电话中他也会和居民多解释几句。



董敏在办公室的临时床铺



热线电话是4个工作人员“2+2”轮岗

一部热线电话 架起了新的沟通“高速路”

由于彭浦新村街道社区居民老龄化比例较高，因此，配药、就医的需求相对也会更多。静安区此前公布的街道热线电话一共有两个。以“5647”开头的座机号码是生活服务热线电话，目前由街道城运中心的工作人员轮班；另一个手机号码则是就医保障电话，由社区卫生服务中心的工作人员轮流负责接听。

目前的情况是，若是真碰到了“急难杂症”，老百姓们也不管是生活类或是就医类需求了，两个电话先全打一遍再说。

于是，这两个电话号码也成为了社区居民

与相关职能部门之间又一条沟通“高速路”，接线员就是那个“牵线搭桥”的通讯员。

本周初，家住临汾路894弄康平小区的刘云老人（化名）拨通了服务热线。因为小区已经解封，身患肾脏疾病的她希望在第二批核酸筛查前再去就诊一次，并储备一定量的药品。但核酸报告一直没有出来，导致无法出入医院，成为了她最大的困扰。

董敏了解了情况后，马上联系了居委会负责近期居民配药的工作人员，发现由于刘奶奶因为不太会操作智能手机，所以每次做

一部热线电话 非常时期里身边的“老娘舅”

“每一位居民的诉求都有一定的紧迫性，但在处理过程中也要区分轻重缓急，我们会根据具体情况情况进行协调。近期的来电中，大部分居民并不一定需要我们马上做些什么，而是希望能够多了解一些信息或情况。”

因为有着多年处理12345市民服务热线诉求的经验，董敏充分发挥自己的优势，有时候接电话还接出了“老娘舅”的架势：不着急，态度好，表达更不能太生硬，居民不理解的就多讲几遍“别急别急放宽心”“稍微缓一缓”

“放心，我们已经在问了”……

在昨天举行的新冠肺炎疫情防控工作第139场新闻发布会上，市委副书记、市长马春雷表示，自次日起，浦西地区的核酸筛查将全面展开。这一批涉及的人数更多（1600万人）、管控范围更大（12个区）、各类情况也更复杂。请市民朋友继续予以理解、包容、支持、配合，近期要坚决做到足不出户、居家办公、减少流动，在排队采样时要规范戴好口罩，保持安全间距，不要拥挤聚集。

从今日起，足不出户的小区居民也许又会遇到这样那样的问题，这部热线电话铃声响起

“药到家” 线上线下守护市民“生命线” 上海第一医药 24小时不打烊

钱鑫、王北墨

医保窗口24小时营业，线上平台“药到家”将市民需要配的药送到居民手中，专业药房保障特殊用药……近期，全市分片开展新一轮核酸筛查，除了粮油米面、蔬菜禽蛋等基础生活物资外，药品也成了上海市民非常重要的物资需求。百联集团旗下的第一医药商店，第一时间开展了上海药品保供工作。

患者因缺药而停药，第一医药及时送药上门

日前，嘉定一患者之前一直在某医院开一款用于防排斥反应的稀缺药——环孢素软胶囊，由于疫情原因该医院停诊，患者家属到处问药但也没能买到，外地药厂也不能向上海发快递，患者处于停药状态。后来，患者家属联系了上海卫健委、12315和12345等寻求帮助，第一医药收到请求后，第一时间核查了此药品门店库存情况，确认了相关的药品名称、规格、厂家，并看了患者的病历记录和医生处方后，通知患者线上下单，第一医药让顾客在当天晚上就拿到了所需药品。患者家属万分感激。

线上药师24小时在线

通过百联的第一医药“药到家”平台，市民线上购药可选择“即时达”或“次日达”送货到家。



笔者看到，在单独设立的药品线上配送区，整齐地堆满了大量的线上订单。为了保证市民能及时拿到所配的药，第一医药的药师24小时不间断地在处理线上订单，然后相关员工立即进行处方审核、拣货、复核、包装、发货。通过百联药到家平台的配送，最快20分钟就能送到顾客手中。

除了百联的第一医药“药到家”平台，市民们还可选择饿了么、美团、京东到家等多平台上的“第一医药”店铺进行下单。近段时间，针对慢病用药、稀缺用药、品牌药均增加储备。

为确保顾客隐私安全和用药安全，在每一个订单包装上都贴有第一医药的红色贴纸，确保每一个商

第一医药，安心之选

在部分医院闭环管理停诊时，很多需要长期服药的病患者买药、开药都不方便，很多人面临停药的危险。第一医药作为上海市最大的零售药房，市民在第一医药商店凭医院开具的处方，就可以进行配药取药。第一医药“药到家”也可根据患者提供的医院处方，送药上门，并提供用药咨询等专业服务，保障生命安全。

浦东封控的这些天，第一医药就收到了多个紧急用药请求。由于交通不便，第一医药申请专用车辆、配备专用司机，把一些专业药品以最快速度送到浦东患者手中。这几天，第一医药针对慢病用药、稀缺用药、品牌药都增加了储备。甚至一些特殊的高值新药也做了相应的储备，第一医药还配备了专业冷链

新冠抗原自测盒是大爆款

笔者获悉，新冠抗原自测试剂盒成为超级大单品，供货量巨大。据第一医药相关负责人介绍，上午新到的一批自测试剂盒，马上就要配送至相关的企事业单位、社区。晚上又会到一批货，第一医药确保自测试剂盒的供应，绝不缺货。

家用制氧机、家用呼吸机、儿童雾化器的需求量也非常大，这些家用医疗设备都是专门为家用设计的患有哮喘的儿童在不方便去医院的情况下，许多家长会购买儿童专用压缩雾化器，便于在家中治疗，降低风险，可爱的设计也消减了儿童的恐慌心理，非常贴心。

箱、冰袋和专业冰箱作为日常新药配送的专业设备。

医保窗口24小时营业

进入第一医药一楼，笔者一眼就能看到醒目的蓝色医保购药指引牌，该医保购药窗口设在商店的侧门区域，市民在店外就能方便购药，避免了聚集风险。第一医药商店的医保定点窗口是24小时营业，笔者在现场看到，不少市民正排队并然购买家庭常用药。

第一医药零售药房在安保措施上有区别于其他普通商店。不仅加强了基本健康信息的核查，同时也提供充满人性化的服务。当顾客到达门店口，保安会对前来购买药品的顾客实施分流，慢病药物直导二楼，购买医疗器械直导三楼，感冒退烧类的药物则有专门窗口，避免产生交叉风险。



畅通客户金融服务 太平人寿全力守“沪”

上海地区疫情防控进入关键阶段，太平人寿上海分公司积极应对、主动作为，疫情防控、服务保障两手抓，确保各项金融服务有力、有序、有效开展。

保障不缺位 太平始终在线

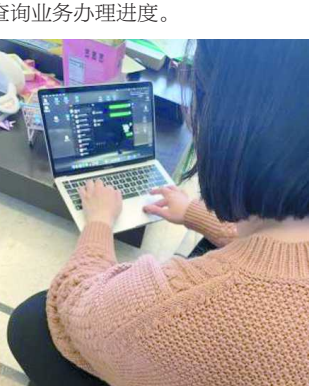
“姐，你这个情况属于密接被强制隔离，你把强制居家隔离大门封条照片发我，外加带防疫部门盖章的《解除隔离通知书》发我”。微信上，太平人寿上海分公司代理人章英马不停蹄地向客户收集着理赔材料，务求以最快速度将理赔材料提交给理赔部门。

“强制隔离容易让人焦虑，希望这及时的赔付能给我的客户带来一点安慰”，自身被居家隔离的同时，太平人寿代理人章英和白利娟伙伴还积极地为客户进行线上理赔，为疫情期间被隔离的客户带来太平的暖心服务。让他们欣慰的是，符合条件的客户的理赔悉数申请成功，理赔款也于近日通知到账。

科技支持 确保全流程业务正常运转

作为总部在沪的金融企业，为保障各项业务平稳开展，太平人寿提前部署，全力保障疫情期间公司业务正常运转。

一是业务支持不间断，制定并落实疫情防控应急预案，明确职责分工、内勤及外包人员管理要求及各类系统保障原则，按计划推进信息化项目，重点支持科技项目顺利开展；二是办公支持不间断，从总公司、分公司各层面做好疫情办公支持，制订远程应急办公方案、发布远程办公操作手册、视频教程等，针对部分特殊岗位，提前完成远程办公环境及帐号配置，满足相关人员居家或隔离后的办公需求，确保公司各职能部门在疫情期间保持正常开展。



上图：太平人寿代理人在居家隔离期间积极协助客户进行线上理赔

“太平守沪 为爱加油” 新鲜蔬菜直送客户

为积极应对疫情，太平人寿上海分公司迅速反应，推出“太平守沪 为爱加油”客户关爱计划。公司与沪上知名果蔬种植基地合作，将新鲜采摘的蔬果，由持有48小时内核酸检测阴性证明的太平保险代理人，为客户朋友直送送达。

太平人寿代理人，纷纷化身“太平守沪”者，为疫情封控中的广大客户雪中送炭，切实解决了抢菜难的问题。据悉，活动推出至今，已有上百位客户收到了“太平守护者”送上的暖心慰问，越来越多的客户感受到了太平人的温暖。



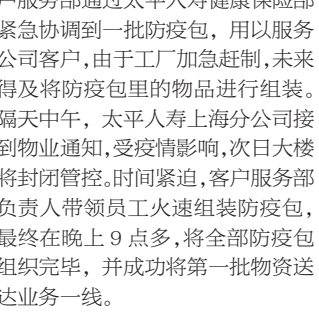
上图：“太平守护者”为客户送上新鲜蔬菜

双重保障 首批新冠检测试剂 & 防疫包加急送达客户

根据3月11日国务院印发的《新冠病毒抗原检测应用方案（试行）》，社区居民可自行购买抗原检测试剂进行自测。在疫情防控的关键时刻，为缓解客户紧张情绪，降低线下聚集传播风险，缓解上海疫情防控一线医疗压力，太平人寿上海

分公司客户服务部联合太平金服太平通健康团队，利用自身供应链资源优势，紧急协调省内外多家渠道资源，最终成功锁定抗原检测试剂货源，帮助上海分公司客户紧急调配了国内第一批获准生产上线的新冠自测试剂盒3000份。在抗疫攻坚时刻，太平人寿上海分公司客户服务部为业务团队和客户送去首批新冠检测试剂盒，让太平客户在疫情中收获全国首批居家监测的安心服务！

此外，太平人寿上海分公司客户服务部通过太平人寿健康险部紧急协调到一批防疫包，用以服务公司客户，由于工厂加急赶制，未来得及将防疫包里的物品进行组装。隔天中午，太平人寿上海分公司接到物业通知，受疫情影响，次日大楼将封闭管控，时间紧迫，客户服务部负责人带领员工火速组装防疫包，最终在晚上9点多，将全部防疫包组织完毕，并成功将第一批物资送达业务一线。



上图：太平人寿上海分公司客户服务部负责人连夜组装防疫包

太平志愿者 携手共筑健康防线

为了做好疫情防控工作，太平

人寿志愿者驰援防疫一线，携手大众共筑健康防线。

闵行某小区实施了严格的封闭管控措施，徐汇支公司的高级业务经理李晓慧就住在这个小区，在家隔离期间，她主动申请担任社区志愿者，用自己的实际行动践行着保险人的责任和担当；黄浦支公司小草部主管姚琼义义无反顾地参与街道核酸检测登记服务工作；松江支公司党员郭秀芳带头冲上“一线”，用实际行动诠释了一名老党员的担当，奋战在前，“守沪”家园。

尽管防疫志愿服务可能存在风险，但太平志愿者们们仍然默默坚守，进一步筑牢社区防疫屏障。



上图：太平人寿代理人作为志愿者参与社区服务工作

冬寒有尽，春日可期。太平人寿将严格按照疫情防控要求，和申城市民一起，凝心聚力，众志成城，着力为群众服务，为防控疫情贡献太平力量。