

长寿“云呼叫”热线让居民来电接得更快、分得更准、办得更实

60余项医保事项实现“接听即办”

□本报记者 左黎韵

“您好，请问有什么可以帮您？”4月6日上午9点，在长寿区医保服务大厅的“云客服窗口”，电话铃声此起彼伏，人工座席正耐心接听市民来电，讲解医保政策。

今年1月，长寿区搭建起407-12393“云呼叫”热线服务平台，为全区医保参保群众提供政策咨询、电话业务办理等服务。自开通以来，这条服务热线平均每天接听电话200余个，参保信息变更、缴费记录查询、异地就医备案等60余项事项实现“接听即办”，成为方便居民看病就医的“民生线”。

整合9部咨询电话，医保服务“一线”应答

“提前打电话咨询，备齐所需材料后，一次性就能办完业务，再也不用来回跑几趟。”近日，退休人员刘大勇在长寿区医保服务大厅一次性补缴了所差月份的基本医疗保险费。算上排队、审批时间，他前后只花了不到半小时。

刘大勇属于灵活就业人员，曾因工作变动中断了医保缴费，需要一次性补足差额保费后，才能享受退休人员的基本医疗保险待遇。

保费怎么补？支付待遇有啥不同？刘大勇本想上网查询补缴流程，“可一看到那些条条框框，我就脑壳痛。”情急中，他拨通了“云呼叫”热线，根据人工座席的讲解提

示，他带齐身份证、退休审批表、医保卡等相关证件来到医保服务大厅，很快便完成了相关流程的办理。

医保服务热线业务范围广，涉及财会、法律等多个领域，办理一件事项往往要多个科室相互配合。长寿区医保局相关负责人说：“这导致过去居民咨询医保业务经常要多头找人，有时打四五个电话，还解决不了问题。”

今年初，长寿区医保局在全市率先开通了407-12393“云呼叫”热线，将以前分科室分业务的9个咨询电话进行整合归并，建立起“一机多响”的医保服务平台。针对群众关切影响强烈的高频热线，长寿区医保局梳理归并了113条政策知识库，以平台为载体开通了政策索引、分类、问答等功能引导，统一咨询口径，为参保群众提供医保政策解答、简单业务办理等个性化服务。

打通信息壁垒，大幅提升居民诉求解决效率

几天前，在北京探访亲戚的长寿居民王显珍突发疾病，需要住院就医。由于参保地在长寿，她需要上网办理跨省异地就医备案，才能享受医保报销，这让不会使用智能手机的她犯了难。

“本来都准备自费结算了，没想到一个电话就解决了问题。”80多岁的王显珍乐呵呵地说，她抱着试一试的心态拨打了407-

12393“云呼叫”热线。了解基本情况后，人工座席随即让她提供身份证及相关医保信息。几分钟后，她便完成了异地就医备案，不禁又惊又喜。

“大部分地区的医保热线都只有咨询功能，而我们通过流程再造、技术协同，实现60余项医保事项‘接听即办’。”长寿区医保局相关负责人说。

归并后的“云呼叫”热线省去了语音导航，所有来电直接接入人工座席，一般性问题由座席实时解答，相对专业、复杂的问题则连线科室负责人答复。

记者在平台系统上看到，接件时间、市民诉求、派发部门、处理进展等信息一目了然。针对各类诉求，长寿区医保局还明确了办理时限和标准。

延长“云呼叫”热线，“办不成事”窗口专为市民“办成事”

市民打电话咨询医保服务，遇到讲不清楚的事项怎么办？以“云呼叫”平台为基础，长寿区医保局创新性地延伸了“办不成事”窗口，着力解决群众反映的“难办事”“揪心事”。

“以前，家附近的医院刷不了医保卡，每次看病都得跑好远。”当地居民周恩诚说，为了这事，他曾跑过好几次医保大厅。然而，综合窗口的查询结果却显示账户正常，这让工作人员也“摸不着头脑”。

今年初，长寿“云呼叫”热线服务平台开通后，周恩诚第一时间打电话反映了这一难题，人工座席将事项转交给大厅“办不成事”窗口跟踪处理。几天后，周恩诚接到区医保局的反馈电话，原来，他名字中含有生僻字，这才导致与医院系统不兼容，无法使用医保卡。大厅通知医院更新系统后，这一难题得以解决。

“‘办不成事’窗口把跨前服务、主动帮办真正落到了实处。”长寿区医保局相关负责人表示，不同于普通业务办理，这些难办事项往往牵扯到人社、公安、镇街等多个部门，协调难度较大。

为此，他们按照“问题清单化、清单项目化、项目责任化、责任节点化”，实行了专人专窗受理机制，并为“办不成事”窗口开辟绿色通道，将窗口搜集到居民诉求直接向上反馈，由区医保局班子成员定期召开推进会，专责推进解决。

截至目前，“办不成事”窗口共搜集办理复杂事项20余项，通过不断完善办事流程的闭环管理，“办不成事”窗口将一件件“难办事”“揪心事”一次办好，成为服务群众

的最后兜底保障。

一图知家底 一网管全局 南岸打造南滨路产业发展大数据平台

本报讯 4月6日，记者从南滨路建设发展中心获悉，搭上“数智列车”的南滨路正加快建设“南滨路产业发展大数据平台”，实现一图知家底、一网管全局，不断提升区域建设发展的决策和服务水平。

南滨路产业发展大数据平台由南滨路建设发展中心牵头建设。平台聚焦区域规模、企业发展、文旅特色产业等数据采集、存储、分析、服务，打通区域现代服务业、文旅特色产业等多条产业链，构建1张全产业大数据图、4个分类数据仓库，深化大数据在南滨路产业发展中的应用，推动南滨路数字化、信息化建设。

南滨路建设发展中心副主任陈静介绍，打造南滨路产业发展大数据平台，是希望探索出信息技术与产业发展的深度融合，实现南滨路沿线相关数据的汇聚融合和共享应用。“通过该平台，南滨路地区生产总值、社会消费品零售总额、企业总数、旅游数据等内容可多维度动态清晰展示，实现了‘一图知家底’。”

以东原一龙门浩老街区为例，过去一年该区域共接待563.71万人，游客峰值时间段为晚上7点半到8点半左右，游客峰值量为3956人，逗留时长为2至5小时。“我们分析，该区域有发展夜经济及餐饮业的基础。”陈静说，为此，中心今年初在此区段加大布局潮流集市、时尚酒吧等元素，打造潮流南滨。从一季度数据来看，这一精准布局取得了显著效果。

“目前，我们还在不断增加指标指数及相关应用场景的运用。”陈静打了一个比方，在南滨路产业发展大数据平台上，也有一个“赛马场”，“文化企业知识产权数量、企业经营情况等排名都将在平台上展示。也就是说，沿线所有企业都将进行‘大比武’。”

下一步，南滨路建设发展中心还会通过南滨路产业发展大数据平台，充分发挥大数据服务产业发展作用，全面统筹有效整合文旅体商等相关部门力量，助推南滨路区域产业高质量发展。（南岸融媒体中心记者 李诗韵）

2022中国村歌大赛总决赛收官 北碚东升村村歌《旭日东升》获三等奖

本报讯（见习记者 刘冲）4月8日，北碚区东升村村歌《旭日东升》在河北省涿州市举行的2022中国村歌大赛总决赛现场唱响，荣获总决赛三等奖。这也是本次大赛唯一一首由村民参与集体共创的村歌。

“这首村歌由村民共创、共唱，能够在全国总决赛的舞台上斩获三等奖，让全国观众看到了东升村的美，让我们感到十分自豪！”颁奖仪式现场，东升村第一书记杜晓睿说。

近年来，东升村按照“文化铸魂”理念，积极挖掘水渠文化、农耕文化、乡贤文化，保护传承了以腰鼓、庙会等为代表的历史文化资源，先后获得了全国乡村治理示范乡村、中国美丽乡村乡村称号。

为打造村庄文化名片，丰富村民文化生活，2021年东升村村支两委请来“村歌团队”和村民以共创的方式创作出东升村村歌《旭日东升》，并一路过关斩将闯进2022中国村歌大赛总决赛，最终斩获全国总决赛三等奖。

“村歌的生命力在于村民一起唱，通过创作村歌我们联系得更加紧密了。”杜晓睿说，“下一步我们在乡村振兴路上更加同频共振。”

2022中国村歌大赛由中国农民丰收节组织指导委员会指导，中国农村杂志社主办，在全国分为五大赛区，经过逐级推荐、材料审查、专家评审、线上评选等比赛环节，五大赛区共计15首村歌入围总决赛。



南川：云雾茶助增收

4月7日，南川区兴隆镇，茶农在采摘云雾茶。

南川区茶园分布在海拔800至1200米之间的云雾缭绕地带，形成了独具特色的“南川云雾茶”。近年来，该区牢固树立“绿水青山就是金山银山”发展理念，将全区12万亩低产茶园按照产业化标准升级为生态云雾茶园，走茶旅融合延伸茶叶产业链的路子，助力乡村振兴。

清明前后，南川云雾茶进入采摘高峰期，茶叶企业抢时节组织当地村民采摘“云雾茶”，让他们在家门口“务工”增收。

特约摄影 瞿明斌/视觉重庆

参与全民健身 共享美好生活

重庆市第十二届全民健身运动会暨“全民健身月”主题活动正式启动

4月7日上午，重庆市第十二届全民健身运动会暨2023年重庆市“全民健身月”主题活动启动仪式在大田湾全民健身中心成功举行。来自全市各地的500余名健身爱好者参与此次活动，尽享健身乐趣。

本次活动由重庆市体育局、重庆市委直属机关工作委员会、重庆市总工会、渝中区人民政府主办。

历时8个月、共设25个项目 第十二届全民健身运动会正式启动

自2009年举办首届以来，重庆市全民健身运动会已经连续成功举办11届，从刚开始的每两年一届变为现在的每年一届，从最初的6个比赛项目发展到如今的25个比赛项目，已成为我市群众体育重要品牌活动之一，更是一场名副其实的群众体育盛会。

据了解，第十二届全民健身运动会于4月正式启动，将于11月完成全部赛事活动，共历时8个月，25个比赛项目普及度高、参与面广，既有群众体

育传统优势项目，如太极拳、乒乓球、足球等，也有年轻人喜爱的轮滑、攀岩、射箭等新兴时尚潮流项目。其中，陆地冰壶首次纳入重庆市全民健身运动会。此外，本届运动会覆盖区县广，各项赛事将在合川区、长寿区、南川区、城口县等近20个区县举办，营造起“全民健身、全民健康”的火热氛围。

“全民健身月”深入人心 系列活动激发全民健身新热潮

在4月7日举行的启动仪式上，各体育单项协会带来的轮滑、排舞、武术、瑜伽、太极拳等精品体育展演轮番上演，引来现场观众掌声阵阵、叫好不断，充分展现了近年来我市全民健身事业的发展成果。

同时，活动现场还设置了群众互动体验区，体验项目包含足球、乒乓球、篮球、陆地冰壶等，吸引周边市民踊跃体验。

此外，在大田湾贺龙广场上，还设置了25个运动项目介绍展区，向市民



精品体育展演展现我市全民健身事业发展成果展示项目基础知识、发展情况以及比赛时间和地点，号召大家踊跃参与健身。

启动仪式上开展的主题活动仅仅是我市“全民健身月”系列活动蓬勃开展的缩影。今年4月是我市第五个“全民健身月”，我市还将陆续举办“智跑重庆”城市定向赛、中国飞盘联赛（重庆站）等主题赛事。同时，还将积极组织

开展全民健身志愿服务和科学健身指导活动，切实做好公共体育场馆优惠开放，营造浓厚的全民健身氛围。

大田湾全民健身中心焕新归来 已经成为广大群众健身热门打卡地

4月7日当天，除了大田湾全民健身中心外广场上聚集的健身市民，篮球场、乒乓球、网球场等场地同样有三五成群的市民，他们踢球、跑步、训练、散步，一览大田湾体育场的新貌。

经过3年的修复，大田湾体育场焕新归来。作为唯一的市级全民健身中心，大田湾体育场承担着满足群众日益多样化健身需求的重要任务。如今的大田湾体育场，健身项目更多、服务更好、设施更齐、环境更美、安全更牢，已经成为群众健身的热门打卡地。

家住渝中区的市民吴天友每天都会带着乒乓球拍来大田湾畅快地打上2个小时的球，她说：“自从大田湾体育场开放后，我们就只来这儿运动了，这里宽敞、干净，运动氛围还特别好。”

我市群众体育实现高质量发展 全面推动现代化体育强国建设

全民健身关系人民群众身体健康和生活幸福，全民健身运动的普及程

度是衡量现代化程度的重要标志。近5年，我市每年举办县级及以上全民健身赛事活动2000余场次，共建设社区健身点1400个，城市“15分钟健身圈”遍地开花，经常参加体育锻炼人数比例达47.65%，人民群众获得感、幸福感显著增强。

今年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，也是全面实现现代化体育强国建设的关键之年，我市将持续把打造多元化全民健身赛事活动体系，加大全民健身场地设施供给、加强全民健身科学指导等工作，作为推动群众体育事业高质量发展的重要抓手。

市体育局相关负责人表示，将坚定不移实施全民健身国家战略，紧紧围绕市委“一号工程”和现代化体育强国建设要求，努力推动全民健身水平达到新高度，在新时代新征程重庆建设中展现体育担当、贡献体育力量。

文/图 韩成栋 向霞蔚

重庆交通大学 以学生为中心探索学科基础平台课程教学创新

重庆交通大学是重庆市高水平新工科建设高校，也是重庆唯一具备完整建筑类专业体系的市属高校，该校建筑学专业是国家级一流本科专业建设点。2015年以来，为适应建筑大类专业培养改革，学校有机融合人居环境科学三大核心学科，面向大一学生创建引领性、导引性、科学性的特色化课程《栖居漫谈——人居环境概论》。课程负责人董莉莉教授率领教学团队融合高素质应用型“中国设计”人才培养目标，持续探索课程教学创新，取得了显著的教学效果。

“五位一体”的课程思政设计

面对价值引导碎片断裂，认知认同践行受困问题，学校课程设定“境、美、文、情、行”五位一体渐进式思政育人目标。以山地生态坡坎崖、滨水韧性消落带等设计思想阐释，实现尊重自然、顺应自然、保护自然生态文明理念的

引导；以古典园林、民居建筑等特征类型展示，实现对中国传统人居环境之美感知与热爱的引导；以张锦秋、王澍等地域文化传承者经典故事讲述，实现中国人居环境建造影响世界民族自豪感的引导；以乡村振兴、美丽中国等国家战略解析，实现专业所学服务国家所需“小我”融入“大我”的引导；以甘于奉献铺路石精神、价值理性工程伦理观等典型案例呈现，实现工匠精神思辨、感悟与实践的引导。

“跨界整合”实现教学内容重构

面对学科专业体系庞杂，知识图谱记忆受阻问题，课程凝练人居环境发展规律及现实困境，学校跨界整合多学科内容，构建“总一分一总”8个专题学习模块+2个主题研讨模块+2

个开放活动模块，满足碎片化学习基础上保证知识的连贯性与内在的逻辑性，适应学生认知规律和高阶能力生成路径。并通过主题开放实训大作业+前沿微课+仿真实验+学科竞赛+乡村实践形成刺激点，有效激活整个网络。

共建共享高质量教学资源

学校按照“回溯历史—立足当代—放眼未来—融合时政—结合自身”路径，依托校企、校地、国际产教融合，共建共享学术、虚拟、项目、平台和智库等500余个高质量教学资源。课程分章节建成基础、拓展、实践和特色四类菜单式资源库并动态更新。积累教学视频总时长1024分钟，课程思政教学案例41个；

自建虚拟仿真实验项目5个；建立1个微信公众号、4个五育实践品牌活动、21个联合共建乡村实践研习基地和5个设计下乡工作室。

以激励为导向开展教学评价改革

学校课程围绕知识建构、能力培养、思维提升、价值塑造四维目标，构建多目标、多方式、多主体评价体系。依托信息化平台完成在线考评，确保数据的客观准确；设计“层级打分+平行打分”方式，针对小组活动采用评价考核量表，确保标准一致；特设高阶附加作业及虚拟仿真选做作业，促成学生达成高阶学习目标；通过项目成果展演、优秀作品展示、设计竞赛联动等方式实施激励式导向评价体系。将学习评价与教学活动有机融合，实现全过程

考核，达到以评促学、以评促教的目的，全面提升学习效果。

自实行教学创新以来，学校学生成绩逐年增长，知识结构和知识完成度稳步提升。获得全国大学生可持续建筑设计竞赛一等奖等奖励近200项，完成大学生创新创业计划36项，形成学术论文、发明专利等创新成果20余项；自发组建志愿者团队，深度参与设计下乡社会实践系列活动，以专业服务乡村、回馈社会。课程教学模式在市内外高校中广泛推广及应用，课程先后获批重庆市精品在线课程、国家课程思政示范课程、教学名师与教学团队；课程基础单元获重庆市高校微课教学比赛一等奖，拓展资源获重庆市社会实践一流课程，配套资源获重庆市虚拟仿真实验教学项目，课程思政案例获重庆市优秀案例特等奖。

王美蓉