

便民惠民守初心 实干笃行践责任

嘉兴市民卡服务中心有限公司

撰文 朱竞天 □本版图片由嘉兴市民卡公司提供

民生无小事,枝叶总关情。在智慧城市建设向纵深掘进、公共服务向精准化普惠化升级的今天,一张小小的社保卡,既以“一卡通用”的便捷串联起日常生活的琐碎点滴,又以“多场景覆盖”的广度传递着民生服务的真切暖意。

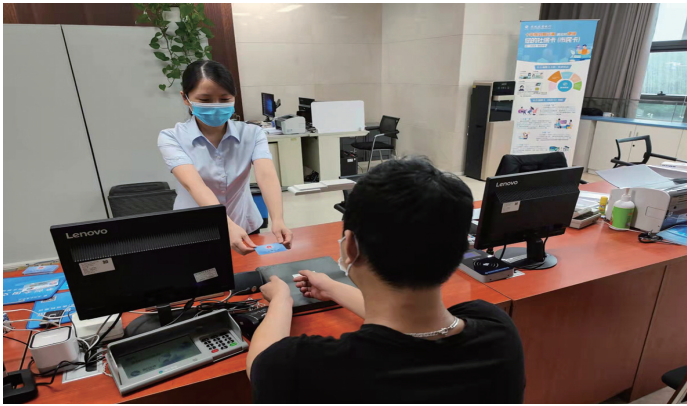
嘉兴市民卡服务中心有限公司(以下简称“嘉兴市民卡公司”)秉持着“服务民生永远在路上”的初心,将诸多便民惠民举措深度融入社保卡功能,用一系列扎实行动诠释着责任担当。

升级服务效能, 坚守便民底色

全方位提升服务效能,把便民服务做细、做实、做暖,是嘉兴市民卡公司践行企业社会责任的重要举措之一。

随着集成更多功能的第三代社保卡正式推出,嘉兴市民卡公司聚焦三代卡换发工作,以群众需求为导向,构建起“线上+线下”宣传矩阵。线上,通过停用公告、短信通知、社会广告等多种形式,发动市民群体及时有序换发三代卡;线下,专门成立“一卡通禾先锋”宣讲团,走进社区、企业,宣讲三代卡创新应用场景、优待政策等知识,让市民更好地了解社保卡居民服务“一卡通”的各项便利。

在优化办卡服务网络上,公司更是联动6个合作银行主体、11家合作银行,构建起覆盖广泛、布局合理的立体化服务体系——共推出制卡服务网点382个(含智能柜),非制卡网点324个,自助发卡



设备超过120台,让市民办理社保卡告别“跑远路、排长队”,实现“就近办、随时办”。

此外,针对高龄老人、企业新参保人员等群体,公司量身定制了专项换发卡方案,同时成立运营管理部及“96225”社保卡服务热线团队,及时响应咨询诉求,高效解决换发卡过程中的各类疑难问题。在便民服务升级的推动下,截至目前,嘉兴第三代社保卡制发卡超292万张。

立足数字化服务升级趋势,嘉兴市民卡公司同步发力三代卡的数字化创新,以技术赋能延伸服务边界。通过开发“嘉兴社

保卡 我的嘉兴”数字民生服务平台,打造智能化、本土化的线上服务平台。市民不仅可通过App或小程序查询社保卡信息、完成线上社保卡申领,还能一键办理公交卡充值、图书借阅、公共自行车欠费补缴等高频业务,同时,畅享“嘉里购”商城等便民消费功能,让社保卡服务从“线下办”延伸至“掌上办”,全方位满足市民多元化、便捷化的使用需求,以数字化转型深化便民底色,践行国企责任担当。

“我们一方面要让市民高效、便捷用卡;另一方面也要保护好用户数据和个人信息安全,用扎实举措打通民生服务

“最后一公里”,让责任担当体现在每一个服务细节中。嘉兴市民卡公司用专业能力践行“便捷与安全并重”的服务承诺,切实提升群众民生服务获得感与安全感。



情暖银发桑榆, 心传民生温度

当人口老龄化成为社会发展的必然趋势,如何让老年群体乐享幸福晚年、让敬老爱老蔚然成风,成为嘉兴市民卡公司践行企业社会责任的一道“必答题”。为此,在嘉兴市居民服务“一卡通”专班的部署下,公司聚焦老年人“急难愁盼”问题,扎实推进养老服务应用场景的建设、管理、推广工作,以第三代社保卡为载体,构建覆盖“助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急”的多元养老服务矩阵,为老年人提供优质低价服务,切实筑牢老年群体的生活保障线。

在各类助老活动中,总能看到嘉兴市民卡公司党员志愿者们忙碌的身影:“这张卡新增了养老服务‘爱心卡’功能,不仅有助餐、助浴、助医这样的助老服务,还能在一些爱心商家享受购物优惠呢。”此前,嘉兴市民卡公司作为爱心服务单位,积极参与了由嘉兴市民政局、嘉兴市新闻传媒中心主办的“请爷爷奶奶吃顿饭——走进幸福食堂”系列活动,把社保卡民生服务贴心送到



10个社区食堂,面对面教学老年群体“会用卡、用好卡”。

对于空巢老人、独居老人或行动不便的老年群体而言,买菜、做饭、洗碗这些看似简单平常的家务,却因各种条件限制,成为了他们经常碰到的现实生活难题。养老助餐食堂这一广受老年群体欢迎的民生工程,通过提供便捷、实惠、安全的餐食服务,不仅能够帮助老

堂的社保卡识别设备上完成身份验证和用餐登记,同时,还能实时了解自己能享受到的用餐优惠。该应用可以快速确定用餐人员信息,减少账户管理风险,还有助于收集和分析用餐数据,帮助食堂优化管理和服务。截至目前,这三地已有超过80家养老食堂启用基于社保卡的助餐服务。

除了生活服务,看病就医的便捷性也是老年群体关心的重点。近年来,嘉兴市民卡公司持续深化社保卡医疗场景应用,实现了“一卡无忧”。老年人在本地就医、购药,或在全国异地结算系统定点医院看病门诊,都可以直接刷卡结算。同

时,刷卡就诊还能直接享受大病无忧补充医疗保险,进一步减轻医疗负担。对于像在上海退休后回到嘉兴养老的老年人来说,他们的社保卡也可以在嘉兴当地直接使用,免去了异地报销的繁琐手续。即使在特殊情况下,如看病忘记带卡或现场环境无法刷卡,老年人仍然可以通过社保卡(码)进行手工报销,报销资金也会直接打入社保卡金融账户,最大限度地为老年人提供了便利。

此外,在嘉兴市居民服务“一卡通”专班的推动下,第三代社保卡成为养老待遇、高龄补贴等各类资金的优先发放载体,目前,全地域通过社保卡发放的待遇补贴已超总量的50%;深化长三角“敬老通”项目,长三角地区60周岁以上居民持第三代社保卡可以在嘉兴市域免费乘坐公交车,享受景区、商户优惠减免,已累计惠及超10万人次……嘉兴市民卡公司用细致入微的服务,让老年人在数字化时代不掉队、不缺位,让责任担当在温情服务中落地生根。



延伸应用场景, 回应惠民期盼

民生需求在哪里,服务场景就延伸到哪里。从城市到乡村,从本地到异地,嘉兴市民卡公司紧扣群众对美好生活的向往,不断拓展社保卡应用边界,回应惠民期盼。

2025年,嘉兴市民卡公司在文旅场景上,一方面,面向本地市民优化服务体验,实现市民凭三代卡即可免费或优惠进入全市各大景区、博物馆、图书馆等文旅场所;另一方面,积极落实嘉兴市与上海、江苏、安徽及省内等城市间的“一卡通游、畅享



生活”长三角居民服务“一卡通”文旅同城待遇合作,让长三角民生服务互联互通落到实处,彰显了助力区域协同、赋能民生幸福的责任担当。长三角地区居民现已凭社保卡在对方城市享受指定景区购票同城优惠、图书馆及博物馆等文化场所同城待遇,多个景区支持实现刷社保卡(码)入园。

2025年,嘉兴市民卡公司协助嘉兴市人力资源和社会保障局、嘉兴市新闻传媒中心等单位,精心策划推出首批统筹城乡“幸福一卡通”服务专线。5条专线涵盖“城乡融合,赋能乡村”幸福“101”、“党建引领,共话初心”、幸福“彤”行等特色主题,不仅让市民通过“社保一卡通”便捷体验城市交通、旅游观光、金融支付等各项社保卡应用功能场景,更以民生服务为纽带,引导市民走进城乡、感受变迁,共同见证嘉兴城乡融合发展的丰富新画卷。

“通过不断扩容民生服务,我们努力让社保卡成为群众生活的‘幸福卡’。”嘉兴市民卡公司相关负责人表示,在嘉兴市居民服务“一卡通”专班的领导下,以三代卡为支点,公司不断拓展社保卡的应用场景和服务功能。在交通出行领域,三代卡全面加载了“交通联合”功能,支持在全国336个地级以上城市交通一卡通互联互通;在健康生活与公共服务领域,积极推进“校园健身”等场地社保卡(码)入场,既方便市民刷卡便捷健身,也助力场地规范高效管理;在城市管理领域,嘉兴市民卡公司积极对接“智慧停车”项目,推动三代卡车主在桐乡“桐易停”停车点实现社保卡缴费停车。

与此同时,还通过线上和线下结合的形式,陆续推出了“我嘉十五载,初心保民生”、1分钱坐公交绿色出行、社保卡用户领

消费券商户优惠结算、社保卡领票免费看电影等惠民活动,惠及近万名用户,让社保卡民生服务更“利民”。



从技术赋能破解服务壁垒,到人文关怀温暖特殊群体,从回应个体“急难愁盼”,到守护群体共同福祉,嘉兴市民卡公司致力于让每一项举措都精准贴合民心,每一次服务都浸润质朴温情,充分彰显出扎根民生、务实笃行的社会责任担当。

专家点评:

嘉兴市民卡公司秉持“服务民生永远在路上”的初心,将企业社会责任深度融入公共服务肌理,构建起兼具广度、温度与精度的民生服务体系,彰显了国企的责任担当。在便民服务升级上,公司以群众需求为导向,通过“线上+线下”宣传矩阵与立体化服务网络,破解社保卡换发“最后一公里”难题;在数字化转型与数据安全上,既实现服务“掌上办”的便捷,又筑牢信息安全防线,践行了“便捷与安全并重”的承诺;针对老年群体,公司精准对接“急难愁盼”,构建多元养老服务矩阵,以“一卡就餐”“一卡就医”等场景创新与温情服务,让老年群体在数字化时代不缺位;在延伸场景边界时,从长三角“一卡通游”到城乡“幸福一卡通”专线,从交通出行到文旅消费,全方位回应惠民期盼。总之,从技术赋能到人文关怀,从个体需求到区域协同,嘉兴市民卡公司让社保卡成为承载民生温度的“幸福卡”,为公共服务领域CSR实践树立了务实范本。

嘉兴大学中国共同富裕研究院常务副院长 顾骅珊教授