

自2021年起，得益于一网通办24小时自助服务点的设立，杨浦区宝地商务楼的上班族们得到了实实在在的便利：办理“养老金卡折调整”、查询“社保缴费记录”、更换就医记录册等事项，不必再专门请假前往受理中心，下楼到自助终端上就可一键办理。

这样的自助服务点如今在申城几乎随处可见。为了让市民在家门口就可以方便办事，可办理几十件事项的“一网通办”自助终端机在商业楼宇、居民社区乃至银行等多个场所“安家”。不过，4月8日，市民顾先生在建设银行宝钢宝山支行的一网通办自助终端机上办理申领就医记录册时却遇了阻：屏幕上提示制册中，可出口空空如也，接连试了几次均是如此。“工作人员说里面根本没有册子。既然布了点，为什么不好好维护？”顾先生气愤地向解放日报·上观新闻留言板反映道。

“一直都没册子”

如果不是在银行等待领取纪念币，顾先生大概并没意识到，“一网通办”自助终端机的覆盖范围已如此之广。“以前只在社区事务中心看到过，现在银行里也有，越来越方便了。”他起身查看时，屏幕首页的“就医记录册”提醒了他，“我之前的正好用完了，一直想着要去换一本，既然这里也能办，就顺手办了吧。”

这一试，问题就出现了：顾先生按照操作指示刷取身份证后，屏幕弹窗提示“正在制册中，请稍后……”，可直到页面自动跳转回首页，他也没能在出口处看见就医记录册的影子。试了3次均未果后，顾先生回想起“在一个医保年度内，《门急诊就医记录册》可线上、线下申领、补领、更换累计3次，超出后需携带相关凭证前往医保中心办理”的规定，只得悻悻作罢。但这次体验让他颇为恼火，“机器上既然有相关的便民功能，为何无法使用？”据他介绍，当时银行的工作人员告知，机器内并未放置就医记录册，也不知该如何补册，这让他十分不解。

4月11日下午，记者前往该自助服务点现场体验。在银行大厅的西侧，一台白、灰、黑相间的机器位于墙边，一旁竖有“一网通办政务服务点”的标识。终端机窗口首页左下角第一项便是“办理就医记录册的申领、更换、补发”，记者根据提示在相应位置插入社保卡后，系统迟迟没有反应。改换随申码申领后，页面很快便跳转至“正在制册”，随后便没了动静。同顾先生一样，记者也未能如愿领到就医记录册。



