



武汉大学研究生会

WUHAN UNIVERSITY GRADUATE STUDENT UNION



武汉大学研究生 权益手册

武汉大学研究生会权益部制

指导

共青团武汉大学委员会
武汉大学党委研究生工作部

主办

武汉大学研究生会

顾问

孙太怀 黄鑫

总编

焦丽 王园

主编

朱钊沅

执行主编

曾峥

编委（按姓氏笔画排序）

王一波 刘思佳 杨显曾 杨曼芳
宋美瑾 陈芷筠 郑柳萌 曹梓逸

封面设计

杨家希

感谢武汉大学各职能部门、培养单位对研究生权益手册制定的支持！

修订日期：2022年3月

目录

一、校领导接待学生日、职能部门与学生面对面提案书写规范	1
(一) 提案范围	1
(二) 提案书写内容及注意事项.....	1
二、常用权益维护途径	2
(一) 权益维护联系方式	2
(二) 各类报修途径	14
(三) 校研会权益直通车	16
三、心理咨询与团体辅导	18
(一) 武汉大学心理咨询与心理问诊.....	18
(二) 团体辅导	22
四、就业中心与就业信息获取	24
(一) 武汉大学学生就业指导与服务中心地址和联系方式.....	24
(二) 就业信息获取	24
五、校园生活百科	27
(一) 校医院就医指南	27
(二) 各类卡证常见问题	36
(三) 校内交通	40
(四) 安全与户籍	41
(五) 教学与学籍	43
六、常见权益问题及解决方法	45
(一) 校园卡、学生证相关问题.....	45
(二) 图书馆、食堂相关问题.....	45
(三) 各类故障报修问题	47
(四) 宿舍、校园生活相关问题.....	47
(五) 校园安全问题	48
七、校内常用网站及信息来源	50
(一) 网址导航与通知公告类.....	50
(二) 常用服务平台	51
(三) 常用机构导航	52
附录	54
附录一：校领导接待日、职能部门与学生面对面提案书写范例.....	54
附录二：武汉大学教职工公费医疗及大学生医保报销流程.....	56
附录三：武汉地区高等学校在校大学生参加城镇居民基本医疗保险政策	58
附录四：综合事务服务中心办事大厅服务事项	61

一、校领导接待学生日、职能部门与学生面对面提案书写规范

（一）提案范围

提案的范围主要包括：

- 1.有关学校教育教学相关建设、改革、发展、稳定的建议和方案；
- 2.有关校风校纪、教风学风、校园文化等精神文明建设方面的提案；
- 3.有关学校教育、教学、科研和学校管理工作等方面的提案；
- 4.有关广大研究生关心的学习、科研、生活等方面的提案；
- 5.有关广大研究生普遍关心的其它重大问题的提案。

（二）提案书写内容及注意事项

提案主要包括三个方面内容，第一是提案产生的原因；第二是证明或说明材料；第三是建议及解决措施。

1.提案事实清楚，按一事一案提出。提案内容必须是建设性的，涉及到的问题应当是关乎学校和学生发展的重要问题。

2.问题说明要具体、清晰。在提出问题时，应当事实明确，言之有物，避免空洞、笼统，同时在描述问题时，力求开门见山、言简意赅。

3.提案的书写应当做到言之有据。在提出问题时，应当对提案涉及到的人和事进行充分调查，保证提案的真实性，可以提供照片、问卷分析结果等材料进行支撑。

4.提案中提出的建议尽可能具体。在书写提案前，要广泛征集相关同学的意见和建议，进行分析筛选，注意建议的可行性。

5.凡属下列情况不予立案：

- （1）同国家法律、法令、政策有抵触的问题；
- （2）属于个人的具体问题，没有普遍性和代表性的问题；
- （3）属于学术研讨的问题；
- （4）不属于学校权限内的问题。

6.提案书写范例可见附录一。

二、常用权益维护途径

(一) 权益维护联系方式

1. 研究生日常提案机制

(1) 提案征集

《武汉大学研究生代表大会常任代表委员会日常提案收集问卷》（链接：<https://jinshuju.net/f/eachHc>）长期发布于武汉大学研究生会微信公众号平台，在籍研究生可以通过问卷提交提案。具体方式如下：

a. 关注武汉大学研究生会公众号，点击“我要提案”栏目，完成问卷填写：



b. 扫描下方二维码，直接填写问卷：

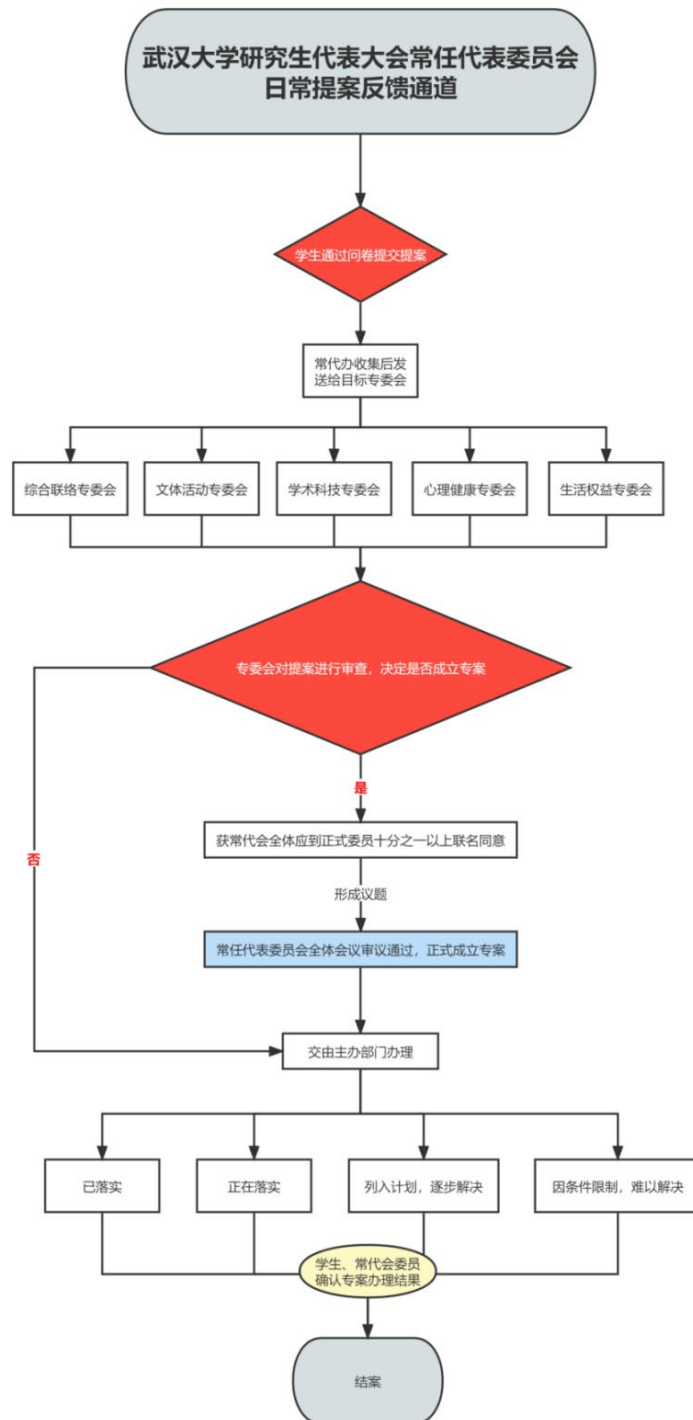


(3) 审查立案

- a. 针对问卷渠道提交的诉求，常任代表委员将对提案进行审查并签署意见；
- b. 专委会根据事项重大情况决定是否成立专案；
- c. 专案成立后，交由与专案相关的主办部门进行办理；
- d. 常任代表委员会办公室对符合要求的专案进行立案、编号和登记造册。

(4) 办理反馈

专案办理完后，由武汉大学研究生会主席团成员向常任代表委员会公开汇报结案情况。



2.常用职能部门电话及工作范围

校内各单位常用联系方式可通过武汉大学信息门户网站电话黄页(http://tele.whu.edu.cn/?t_s=1646017293327)查询。

职能部门	电话	工作范围
党委研究生 工作部	综合办公室 68752516	研究生工作部综合事务管理
	党建与思想政治教育 办公室 68754369	研究生党建工作、思想政治教育、 心理健康教育
	事务管理与服务办公室 68754362	研究生奖、勤、助、贷，研究生 日常事务管理
	学术科技与实践育人工作 87108086	研究生学术科技工作，组织、选派研 究生参加国内外学术、竞赛、学术交 流
	研究生资助工作 68756477	研究生“助教、助研、助管”和国家 助学贷款、困难资助等工作
	综合事务服务中心窗口 68775006	研究生综合事务服务相关工作
校团委	综合办公室 68772012	校团委综合事务管理
	组织办公室 68772396	“青年马克思主义者培养工程”、 研究生支教团工作
	宣传办公室 68772026	负责思想引领、青年研究工作
	文化艺术办公室 68772387	负责校园文化活动组织与 开展工作
	科技与实践办公室 68774376	负责校园科技与实践活动相关工作
研究生院	办公室 68754046	研究生招生、培养、学位、 教育质量管理等
校园卡中心	文理学部服务点 68752172	校园卡挂失，圈存机报修等 涉及校园卡问题
	当代楼服务点 68775546	校园卡挂失，圈存机报修等 涉及校园卡问题
国际交流部	综合办公室 68753511、68753406	学生出国留学，出境交流 奖学金等国际合作与交流工作
后勤保障部	宿舍与教室管理室 68770759、68770708	宿舍分配及管理监督等工作

	基建管理处 68752634	校内基建相关工作
	水电服务大厅 68756670	校内水电、空调卡等相关工作
	水电管理中心 68773203	校内水电、空调卡相关工作
后勤 服务集团	饮食服务中心 68752664	校园餐饮、食品卫生等
	学生宿舍（教学楼） 服务中心 68773467	宿舍楼和教学楼值班、保洁、 公共区域报修、服务等
	运输服务中心 68776255	校巴、教职工班车管理、运营
	珞珈自强商业服务 有限公司 68775619	校内自强超市管理、运营
保卫部	综合办公室 68773764	校园安全、治安消防， 校园交通秩序，学生户籍等
	治安综合治理与 消防管理办公室 68775823	
	校园交通管理办公室 68775886	校园交通相关事务
	保卫一分部 68766981	文理学部相关事务
	保卫二分部 68772057	工学部相关事务
	保卫三分部 68771830	信息学部相关事务
	保卫四分部 687758640	医学部相关事务
	党政办公室 68752745	图书馆综合事务管理
	总务办公室 68752361	图书馆综合事务管理
	资源建设中心 68756449	采访、资源组织、赠送交换、 学位论文提交工作

图书馆	文献借阅中心 68753878	咨询、流通、阅览服务
	信息服务中心 68754185	咨询、数据库服务、文献传递、论文 收录引用检索、学科服务
	工学分馆 68772088	工学分馆相关工作
	信息分馆 68771208	信息分馆相关工作
	医学分馆 68759341	医学分馆相关工作
	网络安全学院图书馆 83090839	网络安全学院图书馆相关工作
信息中心	网络通讯部业务咨询 68772113	校园网IP、无线网账户申请、变更、 停用及销户等业务；武汉大学网站托 管(虚拟空间)服务开通业务；域名和 端口备案；网络故障报修，业务咨询
	信息与系统部业务咨询 68772300	修改武汉大学邮箱个人密码； 修改信息门户个人密码；业务咨询
	校园卡中心业务咨询 68772116	校园一卡通补卡、解冻、挂失、解挂 业务；校园一卡通自助业务（补卡、 圈存、查询）；校园一卡通业务咨询
校医院	党政办公室 68766391	校医院就医相关工作
	公费医疗、大学生医保 68761070；68761880	公费医疗、大学生医保相关工作

3.食堂经理联系方式

	单 位	职 务	姓 名	办公电话
学 生 食 堂	桂园、樱园食堂	经理	方喜旺	68752351
		副经理	熊建华	68752353
		副经理	张利霞	
	梅园食堂	经理	李宏伟	68752450
		副经理	罗秀梅	
			田 富	
	湖滨食堂	经理	刘淑静	68752451
		副经理	张 欣	

	枫园食堂	经理	范劲松	68752535
		副经理	易艳荣	
	工学部学生一、四食堂	经理	黄 春	68772173
		副经理	付 建	
			张德钢	68772172
	民族食堂	经理	库尔班江	68772176
	信部学生一食堂	经理	张辉强	68778277
		副经理	李 倩	
	信部学生四食堂	经理	徐 波	68778285
		副经理	涂传明	
	信部学生二食堂	经理	郭显涛	68759040
		副经理	杨 棋	
	杏园食堂	经理	张建兵	68759507
		副经理		
第一临床学院食堂	经理	王 涛	88041911	
	副经理	夏庆堂		
风味食堂	桂园餐厅	经理	李济华	68756247
		副经理	吴华芳	68754782
			寇军华	68752376（订餐）
			陈明忠	68752855（订餐）
	田园教工食堂	经理	周西农	68756853
	梅园教工食堂	经理	李宏伟	68752677
		副经理	付利利	68754427（订餐）
	湖滨风味食堂	经理	柳世春	68753776
		副经理	王 芳	68752141
	枫园小食	经理	范劲松	68752535
		副经理	张先红	
	工学部学生二食堂	经理	马亚松	68774099
		副经理	沈 钟	
	信部学生三食堂	经理	郑本旺	68778046
副经理		汪桂全		
		谢卫星		
星园食堂	经理	何 佳	68779140	
	副经理	聂艮生		

附中食堂	经理	严鹏开	68770607
	副经理	雷康明	
杏园风味食堂	经理	张建兵	68759507
	副经理	吴利平	
		张辉强	
饮品部	副经理	刘志芳	68752110
	经理	熊 斌	
	副经理	王 涛	

注：每个食堂除了安排有食堂经理，还设置有服务台和相应的值班人员，如果在食堂遇到食品卫生和菜价等问题，可以第一时间找到食堂经理或值班人员，现场解决问题。

4.学生宿舍（教学楼）服务中心联系方式

职务	姓名	办公电话	移动电话
枫园项目部			
经理	肖劲松	68756433	18971697198
副经理	杨威		13100666111
	1舍值班室	68752905	
	2舍值班室	68752678	
	3舍值班室	68752972	
	4舍值班室	68756544	
	5舍值班室	68752889	
	6舍值班室	68756432	
	7舍值班室	68756433	
	11舍值班室	68756435	
	12舍值班室	68754417	
	13舍值班室	87165702	
	14舍值班室 (东、西)	68752151 68756871	
	枫园阅览室 值班室		
桂园项目部			
经理	程珍秀	68755806	15927076836
副经理	舒兵		18971309768
	1舍值班室	68753995	
	2舍值班室	68755193	

	3舍值班室	68755281	
	4舍值班室	68755308	
	5舍值班室	68755693	
	6舍值班室	68752153	
	7舍值班室	68756874	
	8舍值班室	68756875	
	9舍值班室	68754390	
东松园项目部（工学部1-6、15-17舍）			
经理	彭丽芳	68776551	13545915859
副经理	张路路	68772378	13129998448
	1舍值班室	68776065	
	2舍值班室	68772355	
	3舍值班室	68776073	
	4舍值班室	68772357	
	5舍值班室	68772358	
	6舍值班室	68772359	
	15舍值班室	68775140	
	16舍值班室	68776077	
	17舍值班室	68776079	
西松园项目部（工学部7-12舍、新1-4舍）			
经理	柳涛	68772374	18986000308
副经理	秦弦	68772378	15327356160
	7舍值班室	68774361	
	8舍值班室	68772361	
	9舍值班室	68772362	
	10舍值班室	68772363	
	11舍值班室	68772367	
	12舍值班室	68772353	
	新1舍值班室	68773775	
	新2舍值班室	68773544	
	新3舍值班室	68775454	
	新4舍值班室	68772395	
工教项目部			
	4教值班室	68774456	
	6教值班室	68772343	
	新9教值班室	68772364	
	老9教值班室	68772346	

	泵站值班室		
湖滨项目部			
经理	孙军	68758700	13871570002
	1舍1、2单元 值班室	68756440	
	1舍3单元 值班室	68756584	
	1舍4单元 值班室	68752913	
	2舍值班室	68756439	
	3舍值班室	68752911	
	4舍值班室		
	6舍值班室	87864099	
	7舍值班室	68753815	
	8舍值班室	67810503	
	9舍值班室	68753817	
	10舍值班室	68756763	
	11舍值班室	68753816	
	12舍值班室	68756762	
	13舍值班室	68756761	
	14舍值班室	68761076	
	15舍值班室	68772159	
	16舍值班室	68778057	
	17舍值班室	68756427	
西竹园项目部（信部7-10舍、14-16舍）			
经理	王丹	68778499	15342236799
副经理	冷峻		13072796058
	7舍值班室	68778289	
	8舍值班室	68778287	
	9舍值班室	68778486	
	10舍值班室	68778270	
	14舍值班室	68778298	
	15、16舍 值班室	68779557	
	17舍值班室	68788779	15027282935
	18舍值班室	68788769	15027282935
东竹园项目部（信部2-6舍、11-13舍）			

经理	裴超	68778442	13397102687
	2舍值班室	68770811	
	3舍值班室	68778399	
	4舍值班室	68778398	
	5舍值班室	68770723	
	6舍值班室	68770885	
	11舍值班室	68778503	
	12舍值班室	68778504	
	13舍值班室	68778288	
信息学部教学楼项目部			
	项目部办公室 (1教306室)	68778308	
	1教值班室	68778550	
	2教值班室	68778220 68778006	
	3教值班室	68778286	
	5教值班室	68778223	
	7教值班室	68778339	
	实验楼值班室	68778267	
	附3教值班室	68778024	
杏园项目部			
经理	潘永国	68759127	15327142080
副经理	胡长春	68759097	13163378190
	1舍1单元 值班室	68758715	
	1舍2单元 值班室	68758613	
	2舍值班室	68759037	
	3A值班室	68758972	
	3B值班室	68758589	
	5舍值班室	68759055	
	6舍值班室	68758612	
	11-14舍 值班室	68758721	
医教项目部			
	项目部办公室	68759909	

	(3B旁边单独小楼三楼)		
	1教值班室	68759357	
	4教值班室	68758763	
	5教值班室	68759683	
	6教值班室	68759270	
	7教值班室	68758820	
梅园项目部			
经理	肖平亮	68752155	13886008710
		68756268	
	1舍值班室	68756356	
	2舍值班室	68752143	
	3舍值班室	68756912	
	4、5舍值班室	68752289	
	6舍值班室	68756914	
	教一楼值班室	68756849	
	外文楼值班室	68756924	
	数学楼值班室	68756923	
	理学楼值班室	68756921	
邮政办(收发室)			
	文理学部 收发室	68756993 68752410	
	工学部收发室	68772034	
	信息学部 收发室	68778448	
	医学部收发室	68759135	
机电办			
	信息学部7舍 一楼西侧	68756166	
	信息学部7舍 一楼西侧	68752424	
中心机关(机关办公室)			
	工学部新二栋 2209室	68772570	
	工学部新二栋 2211室	68772966	
	工学部新二栋	68772143	

	2212室		
	工学部新二栋 2213室	68772022	
	工学部新二栋 2215室	68776006	
	工学部新二栋 2217室	68773467	
	工学部新二栋 2218室	68772581	
	工学部新二栋 2219室	68772144	
	工学部新二栋 2220室	68772575	
	工学部新二栋 2221室	68772056	
	工学部新二栋 2221室	68776479	

注：项目负责人负责宿舍内相关的事务，遇到宿舍相关问题都可以和负责人反映，说明具体情况和宿舍楼号、房号。

5.校园常用电话

修缮服务电话	
网上报修平台：生活设施修	68770677 68752252
办公网维修：全校办公网络维修	68775058
电话报修：受理信息中心用户故障 申告解答咨询、调度派工和督促访	68755112 68755114
车队服务电话	
校巴车队	68754867 15927322572
大车队	68752144 18086620720
服务投诉	68776860 13100669057
其他服务电话	
驾培车友服务部	68773117
校园110	68777110
火警电话	68766119

校园医院急诊	68766894
中南医院急诊	67813167
人民医院急诊	88041911
水电管理中心	68778210（运行）
	68773203（收费）

（二）各类报修途径

1.宿舍、教学楼故障报修

（1）智慧珞珈报修平台

通过登录智慧珞珈 APP 首页更多→“校园生活”栏目后勤维修→我要报修，填写联系电话、区域地址、维修项目，并填写详细故障描述即可完成报修。

（2）网上报修平台

通过登录维修服务平台地址（<http://hqfwdt.whu.edu.cn/rsp>）或者武汉大学官网→学生服务→生活服务→维修服务，点击我要报修，填写故障所在区域和问题描述即可完成报修。

（3）电话报修

可以拨打报修电话进行报修，修缮服务电话见常用电话表(手册第7页“校园常用电话”栏目)，工作人员收到报修后，及时将报修内容录入到维修服务平台中。

2.后勤服务集团监督平台

登录武汉大学官网——信息门户——校园生活——后勤维修或登录智慧珞珈 APP 首页更多→“校园生活”栏目后勤维修→我要报修，点击我要投诉（或表扬），即可反映后勤服务相关问题。服务监督电话：68774296；68752792。

后勤服务集团服务监督电话：68752792。

3.网络报修

（1）智慧珞珈 APP 报修

通过登录智慧珞珈 APP→办事→IT 服务报修校园网故障问题。

（2）校园网在线故障报修

登录 IT 服务平台（<http://itsm.whu.edu.cn/>），或进入微信公众号“武汉大学信息中心”点击“网络报修”，即可进行报修。

（3）学生网络管理员联系方式

文理学部		
负责园区	管理员姓名	联系方式
枫园1、2、3、枫园14-2	郭春宇	18672782365
枫园4、5、13、枫园14-1	罗洁	17878237631
枫园6、7、11、12	姚嘉嘉	15978907394
枫园8、9、10； 枫园留学生1、2、3	谭佐财	15927202909

桂园1、2、3、4、5	王晨捷	18788869370
桂园6、7、8、9	祝轲敏	13657295236
湖滨10、11、12、13	傅杭	15062662585
湖滨14、15、16、17	余杰	13656976146
湖滨1、2、3、4	韩玮光	13207113039
湖滨6、7、8、9	林江平	18707138628
梅园1、2、3、4-5、6	冯皓堃	18783062766
下九区20、21	周佳明	15207100568
樱园1、2、3、4	白雪	18627916700
工学部		
工学部1、3、8、11、17	刘诗怡	18727456342
工学部2、5、6、15、16	凯萨尔·吾司曼	17621414676
工学部4; 新1、2、3、4、5	米热扎提·吐尔逊买买提	13163330340
工学部7、9、10、12	加萨热提	13369080181
信息学部		
国软C3、C4、C5、C6	金明亮	18037713576
信部6、11、12、国软C7	张婧	18696101783
信部7、8、9、10	王志强	13297995965
信部13、14、15、16	丁友丽	15827522660
信部2、3、4、5	张雅	15552889685
信部17	李兰	19173765876
信部18	马瑞琪	13237135580 QQ: 1104199351
医学部		
人民医院1、2、3	韩江龙	18672513668
医学部1-1、3A、5、16	李雅慧	15623189089
医学部1-2; 11、12、13、14	朵宏	18297202528
医学部2、3B、6、7、15	刘泽浩	18576202907
医学部留学生6、8、9、10	韦亮	15623316695

注意：学生网络管理员负责网络连接问题，无法解决设备故障和病毒问题，非紧急故障请先登录IT服务平台申报，电话联系请在课余时间，其他时间使用短信联系。

4.热水报修

热水问题可以直接和相关区域热水负责人联系：

负责园区	负责人	联系方式	投资公司名称
文理学部			
梅园1	杨文强	18627161503	学校投资
梅园2-6	谢经理	13419687958	合众安杰电子有限公司
桂园1-5	杨文强	18627161503	学校投资
桂园6-9	谢经理	13419687958	合众安杰电子有限公司
枫园1-5、11-13	谢经理	13419687958	合众安杰电子有限公司
枫园14	杨文强	18627161503	学校投资
湖滨1-3、7、8	陈经理	18942940002	武汉百年飞龙太阳能有限公司
湖滨6、9-13	杨文强	18627161503	武汉长远科技发展有限公司
樱园1、2、3、4	杨文强	18627161503	学校投资
工学部			
工学部1-6、新3、17	谢经理	13419687958	合众安杰电子有限公司
工学部7-12、11、16、新2	杨文强	18627161503	武汉长远科技发展有限公司
工学部新1、4	罗星昇	15902713727	学校投资
信息学部			
信部4	谢经理	13419687958	合众安杰电子有限公司
信部7-10、13-16	陈经理	18942940002	武汉百年飞龙太阳能有限公司
信部3、11-12	马师傅	13477033728	深桑霞太阳能有限公司
信部2、5、6、C3-7	杨文强	18627161503	学校投资
信17	胡经理	15807196678	
信18	杨师傅	17371492877	
医学部			
医学部2、3A、3B、5-6、11-15	马师傅	13477033728	深桑霞太阳能有限公司
医学部新1、2	杨文强	18627161503	学校投资

（三）校研会权益直通车

1.校院研究生会日常提案

完善校研究生会和各院研究生会联动，建立校院研究生会日常提案机制，通过各院研究生会权益部门收集日常提案反馈至校研究生会权益联席群，实现日常提案的集中统一收集、反馈。

2.微信公众号

关注“武汉大学研究生会”微信公众号，进入公众号，点击左下方“珞珈生活”一栏，选择“我要提案”，点击即可进入权益通道。

3.校研会官网

浏览器搜索“武汉大学研究生会”或输入网址(<http://gu.whu.edu.cn/>)进入武汉大学研究生会官网，选择“生活权益”栏，点击进入，即可从信息记录里找到线上维权通道(<http://gu.whu.edu.cn/home/article/13702>)。

4.校研会权益工作负责人联系方式

(1) 主席团成员（对接权益工作）

朱同学 18273169902

(2) 权益部负责人

刘同学 15272415003

曾同学 13170975090

郑同学 18071208550

三、心理咨询与团体辅导

(一) 武汉大学心理咨询与心理问诊

1. 心理咨询简介

(1) 心理咨询内容

心理咨询主要针对精神正常，但心理健康水平较低，产生心理障碍导致无法正常学习、工作、生活并请求帮助的人群，而不是“病态人群”。需要解决问题并前来寻求帮助者称为来访者，提供帮助的咨询专家称为咨询师。个体心理咨询是指心理咨询师运用心理学的方法，帮助来访者解决心理问题的过程。

(2) 心理咨询形式

心理咨询有面谈和网络两种形式，一次咨询只能使用一种方式。根据来访者实际情况，心理咨询有时也需要用到心理测验等。

(3) 心理咨询时长

心理咨询是一个持续多次的过程，心理中心每学期为单个在校学生提供不超过 6 次的咨询，具体次数需要和咨询室讨论决定，每次会谈大概 50 分钟左右。

2. 武汉大学心理咨询中心介绍

武汉大学大学生心理健康教育中心成立于 1988 年，是学校面向全体学生开展心理健康教育活动的专门机构，长期为同学们提供多种心理健康服务。2013 年，中心入选“湖北省心理健康教育示范中心”；2016 年，中心入选“全国高校心理健康教育与咨询示范中心”。

3. 武汉大学心理咨询中心主要服务内容

(1) 个体心理咨询

一般涉及新环境适应、学习、压力、人际关系、情绪、人格、恋爱、生涯规划、择业等。

(2) 团体心理辅导

涉及“光合作用”“慢时光”“心灵瑜伽”“茶语时光”四个系列的团体辅导。

(3) QQ 在线咨询

(4) 心理测试与评估

学校中常使用的心理测试一般是心理状态、人格、智力等方面的测验，中心的网站提供免费的心理测评。

(5) 常年开设心理健康课程

(6) 定期举办心理健康讲座

(7) 开设生命救助热线

4. 武汉大学心理咨询规则

(1) 咨询次数

每位同学每学期最多可进行 6 次免费会谈（参与团体辅导的次数也计入本学期咨询次

数），如果遇到特殊情况可以由咨询师向中心提出申请延长会谈次数。

(2) 接待咨询时间

本学期从2月21日起安排咨询，周一到周日均有咨询师值班。

上午 8:30-11:20

下午 14:30-17:20

晚上 18:30-21:20

(3) 咨询师选择

可以在心理中心官网 (<http://xlzx.whu.edu.cn/zxyy/zxsjs1.htm>) 了解后，自主选择所偏好的咨询师，也可以选择由中心推荐合适的咨询师。在咨询中如果觉得和咨询师不匹配，可以终止此次咨询或者申请与中心其他咨询师继续完成咨询；同时，咨询师也有权终止咨询或将来访者转介给其他咨询师。

无论是终止还是转介，都希望能够先在咨询中提出，与咨询师一起讨论后再做决定。因为有时那些“不匹配”的因素或许正好与一些个人议题有关。

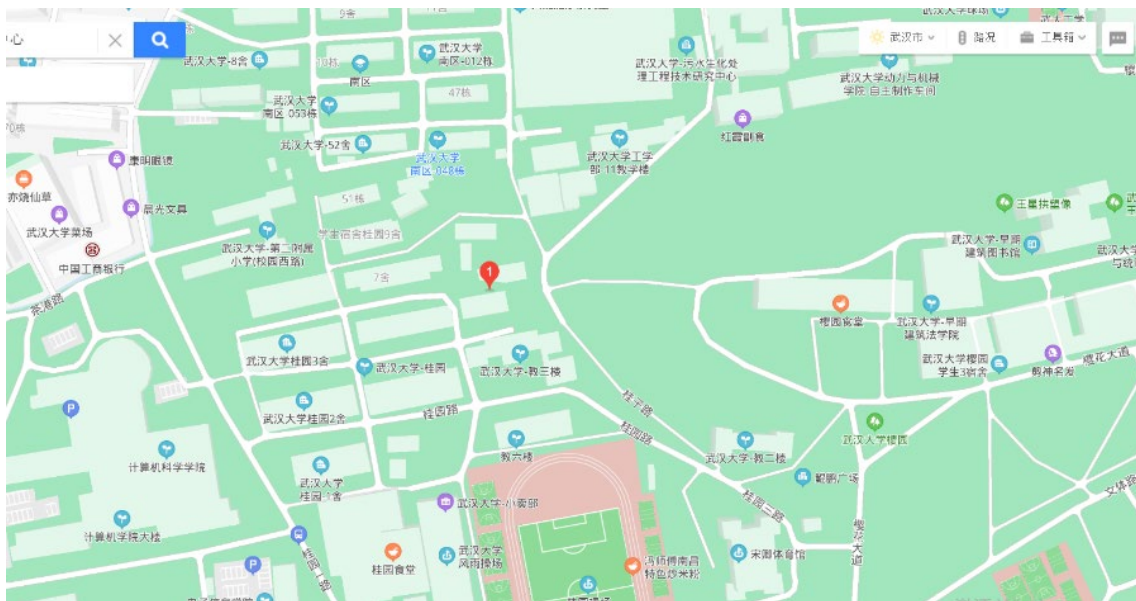
(4) 预约规则

a. 预约方式

电话预约：68772029

QQ 预约：2032945907

现场预约：工学部珞山路与桂子路交汇口



b. 预约时间

每周一到周日（节假日除外）

上午：8:15-11:30

下午：14:15-17:30

晚上：18:15-21:30

(5) 请假规则

临时调整咨询或者取消咨询，请提前至少24小时告知中心，如果由于某些原因没有提前请假，就会取消在中心的咨询安排，需要重新排队预约。最多请假次数不能超过2次，如果超过2次就会取消咨询安排，需要重新排队预约，并且请假次数会计入咨询总次数中。

(6) 咨询前准备

- a. 一个稳定的时间段。
- b. 有一个比较明确的目标和强烈的想要实现目标的意愿。
- c. 面对改变的准备。
- d. 提前做好预约。

5. 心理咨询室位置与联系方式

武汉大学现设有4个心理咨询接待点，分别位于大学生心理健康教育中心、信息学部、医学部和网安基地。

(1) 中心咨询点

地点：工学部珞山路与桂子路交汇口

(2) 信息学部咨询点

地点：信息学部学生宿舍4舍东头

(3) 医学部咨询点

地点：医学部行政楼121（医学部白宫）

(4) 网安基地

地点：网安基地A201

预约电话：68772029

(5) 其他联系方式

心理中心网站：<http://xlzx.whu.edu.cn/>

24小时生命援助热线：13377884461

QQ咨询：1958680537（2月21日起，晚上19:30-21:30）

微信公众号：珞珈心源

6. 心理咨询值班安排

武汉大学大学生心理健康教育中心提供日常心理咨询服务，最新值班表可通过中心官网或关注“珞珈心源”微信公众号，点击首页下侧“心理咨询-值班表/咨询室”菜单获取。

2021-2022学年春季学期咨询室值班表：

武汉大学心理咨询室咨询师值班表（2022年上）

预约电话 6877029		星期一			星期二			星期三			星期四			星期五			星期六			星期日		
地点/ 时间		上午	下午	晚上	上午	下午	晚上	上午	下午	晚上	上午	下午	晚上	上午	下午	晚上	上午	下午	晚上	上午	下午	晚上
中心 咨询室	201	丁晶			肖婷			段雅欣				付刚			明翠莲					刘洁	刘洁	
	202	彭呈方	彭呈方	刘兵	彭呈方	彭呈方				王小凤			王小凤	李轩	李轩		张海宁	张海宁		张海宁	张海宁	
	203	丁翠英	丁翠英		芦游	孙琼	陈英	刘玉	沈永慧		沈永慧				陈声亮						陈英	
	204	聂晗颖	罗伟昌	高杰	赖海雄	周巍	周巍	赖海雄		石曼云	聂晗颖		罗伟昌	周建群	周建群						申俊贤	申俊贤
	205		张晔			朱晴菲			柳咏心	朱晴菲						柳咏心					汪秋霞	
	301	章吉	章星波			张晔		章吉			曾翹楚	曾翹楚		章星波								
	302	卢婧	卢婧		马鑫	李茜		马鑫			李茜			卢婧	卢婧							
	303					何姣																
	305					李姝																
信息学部 学生宿舍 4舍东头	陈永鹏	齐华勇	柳咏心		聂玉秀		聂玉秀		张爱华	齐华勇	李春玲	张爱华			常雅娟		舒剑萍	舒剑萍		江晨芸	李翠景	
医学部 行政楼121											赫维娅	赫维娅						颜贇慈				
网安基地 新珈楼A201										王荣霞	王荣霞											

7.心理门诊

武汉大学医院开设有心理问诊服务，有需要的同学也可通过校医院进行心理问诊，转诊单由当班医生直接开具。

(1) 专家门诊挂号时间

a.冬季时间：

下午1:45-4:30

b.夏季时间：

下午2:15-5:00

(2) 就医信息

a.医生：邱德胜医生

可问诊时间：周一下午2:30-5:30

问诊地点：工学部校医院

b.医生：王慧医生

可问诊时间：周三下午2:30-5:30

问诊地点：工学部校医院

c.医生：成敬医生

可问诊时间：周五下午2:00-5:00

问诊地点：文理学部校医院

(3) 挂号方式

通过“智慧珞珈App”预约挂号。具体操作为：“智慧珞珈App”→“医疗健康”→“师生健康服务”→“预约挂号”→“预约专家号”→“科室选择”（若在文理学部校医院就诊则选择“本部外聘专家”，若在工学部校医院就诊则选择“一门诊部专家门诊”）→选择【精神卫生科】的医生，再选择相应的日期、时间段进行预约并支付，收到短信就算预约成功。

(二) 团体辅导

1. 大学生心理健康教育中心团体辅导

武汉大学大学生心理健康教育中心面向全校学生开展团体辅导活动，主题包括：自我成长、人际交往、情绪管理、压力管理、时间管理、职业规划等。除了连续多次的团体辅导，中心还有丰富多样的单次体验活动，如心灵瑜伽、油画、衍纸画等活动。每位成员带着各自的困惑和期待而来，借助团体这个神奇的圆圈，在这里得到生命的滋养。

团体辅导的招募信息会定期在“珞珈心源”公众号上发布。代表团辅活动有以下四个：

(1) “光合作用”系列是我校团体辅导中较为正式，更为走“心”，连续多周的团辅类别。同学们可以通过连续多次的会面，尝试解决人际关系、自我探索、生涯规划、战胜拖延等成长议题。现在已经举办了110期团辅活动。

(2) “心灵瑜伽”系列是单次体验式团体辅导。同学们可以在练习瑜伽的过程中，感知自我，放松心情，给灵魂片刻自由，重新上路，拥抱生命中的美好与温暖。并不需要任何的瑜伽基础，心理中心会提供瑜伽垫和瑜伽砖等用具。

(3) “慢时光”系列活动自2018年4月开始后，于9月固定在每周六下午进行，活动形式包含：油画、衍纸、手工黏土、拼图等。旨在找到繁忙生活的一点闲暇，静静体会沉默的自己，安静的环境，无声的沟通。

(4) “茶语时光”系列旨在为大家提供一个借助茶来感受自己的空间；同学们可以在这个闲适的空间中，从忙碌的生活中抽身，探索各种不同的茶话会形式，有更多心与心的交流。“慢下来”，与自己待在一起，借助茶来感受自己的空间积攒能量，更好地前行。

除了以上四个经典的团辅活动外，武汉大学大学生心理健康教育中心还有一种特殊的团辅形式——珈一剧团。珈一剧团隶属于心理中心，是湖北省首个高校“一人一故事剧场”表演团体，主要服务于武汉大学师生，包括心理健康活动、党建活动、班团建设活动等，深受广大师生欢迎。

2. 武汉大学研究生会权益部团体辅导/研究生心理健康节

武汉大学研究生会发展权益部也将陆续推出系列团体辅导活动，并将走进各个学部，

与不同培养单位合作展开更加有针对性的活动。经典活动即为心理健康节系列活动。

研究生心理健康节系列活动现已举办了四届，由武汉大学党委研究生工作部、共青团武汉大学委员会、武汉大学大学生心理健康中心指导，武汉大学研究生会主办，各培养单位研究生会承办，覆盖本校的所有学部，共有30个培养单位参与举办。每个项目研究生会均有专人监督、提交报告，保证了活动质量，能够较为全面地服务到培养单位同学的需求。

四、就业中心与就业信息获取

(一) 武汉大学学生就业指导与服务中心地址和联系方式

工作范围	职务	姓名	办公电话 (区号027)	办公地点
综合办公室	主任	王丹	68771838	就业中心 207室
	副主任	来瑞	68770866	就业中心 207室
就业信息与市场 开拓办公室 (招聘场地、信息发布)	主任	赵锁泽	68770737 68779517	就业中心 104室
	副主任	程凯	68770733 68779917	就业中心 104室
就业指导办公室 (课程培训、生涯辅导)	主任			就业中心 209室
	副主任	吴荣芳	68770678	就业中心 209室
就业管理办公室 (签约改派、档案管理等)	主任	王文中	68770899	就业中心 205室
	副主任	周琪	68770768	就业中心 205室
	副主任	赵一君	68770989	就业中心 205室
	学生档案 管理	杨光	68756691	本科生院 南楼113室
	学生档案 管理	乔南	68756175	本科生院 南楼113室

招聘场地、信息发布、单位审核：027-68770733；027-68770737；027-68779517；

签约改派、违约审批、户档管理：027-68770768；

档案：027-68756691；

课程培训、生涯辅导、社团活动：027-68770678；

综合财务、监督信访、接待协调：027-68770866；

(二) 就业信息获取

1. 宣讲会信息：把握企业宣讲动态，保驾护航学生就业

(1) 武汉大学学生就业指导与服务中心：<http://xsjy.whu.edu.cn/jyxt/jyweb/webIndex.zf>

(2) 武大就业微信公众号：



武大就业

(3) 武大就业类学生社团微信公众号：



武大选调



武大国际组织

(4) 智慧珞珈APP：APP中搜索“就业服务”，也可链接到武汉大学学生就业指导与服务中心网站。

(5) 武汉大学研究生会微信公众号：



武汉大学研究生会

每周都有求职周报和就业小贴士推送，提供每周的就业信息以及科普就业相关知识。

(5) 其他信息来源：各类就业信息网站，包括中央有关部门主办的全国性就业信息网站、地方主管部门主办的就业信息网站、各高校就业信息网站（如华中师范大学就业信息网、中南财经政法大学就业信息网、华中科技大学大学生就业信息网等）及校内bbs求职版面、各大企业招聘官网和其他专业性就业网站；

2.实习信息：提供优质实习信息，促进理论与实践接轨

来源：应届生求职网、实习僧、BOSS直聘、脉脉、领英、武大就业中心官网以及公众号等

3.求职经验贴：简历提点助你避坑，面试技巧助你巅峰

来源：offer先生、Sir求职、武汉实习校招、刺猬实习校招、芝士校园、CareeFrog职业蛙、500强校园招聘等公众号、牛客网、WonderCV等综合网站

4.求职晚报：关注了解时事热点，丰富充盈所思所想

来源：36氪、新浪科技、TechWeb、PingWest品玩、新浪财经、钛媒体、虎嗅APP等公众号

相关链接：中央有关部门和湖北省高校毕业生就业主要网站：

新职业网<http://www.ncss.org.cn/>

中国公共招聘网<http://www.job.mohrss.gov.cn/>

中国人力资源市场网<http://chrn.mohrss.gov.cn/>

中国中小企业信息网<https://sme.miit.gov.cn/>

湖北毕业生就业信息网<https://www.hbbys.com.cn>

五、校园生活百科

（一）校医院就医指南

（可参考武汉大学医院官网：<http://hospital.whu.edu.cn/>）

1.校医院各科室分布

（1）文理学部医院科室楼层分布

一楼：挂号室、收费室、咨询导医台、放射科、中药房、西药房、急诊科、注射室、外科门诊、内科急诊室。

二楼：检验科、内科、内科慢病门诊、中医科、康复科、理疗科、口腔科、感染科、皮肤科、住院部小药房、中药库、药品器械仓库。

三楼：物理诊断科（心电图、B超、彩超、长程血压和心电诊断室）、眼科（暂时停诊，开诊时间另行公告）、妇科、耳鼻喉科、中心机房，特约门诊、专家门诊（1）、专家门诊（2）、内科病区。

三楼后楼设有：医务部、体检中心（B超、心电图、红外乳透）；医院办公区。

四楼：手术室、外科病房、财务科、护理部、总务部、公费医疗办公室、大学生医保办公室、病案室、网络信息办公室。

五楼：会议室。

学校新工会大楼二楼（文理学部医院旁）：体检中心（前台、内科、外科、耳鼻喉科、眼科、检验抽血）、保健科。

（2）工学部医院门诊部（武汉大学社区卫生服务中心）科室楼层分布

一楼：挂号室、收费处、咨询导医台、西药房、急诊科、全科诊室一、二、三（内科）、注射室。

二楼：全科诊室四（外科、皮肤科）、放射科、标准化中医科、中医专科诊室、口腔科。

三楼：门诊部办公室、化验室、心电图室、B超室、总务室。

后一楼一楼设有：社区卫生服务中心公共卫生科。

后一楼二楼设有：多媒体教室。

后二楼设有：综合病房。

（3）信息学部医院门诊部（洪山区测绘社区卫生服务中心站）科室楼层分布

一楼：挂号收费室、西药房、全科诊室一、二、中医科、注射室、治疗室、输液室、急救室、放射室。

二楼：中药房、理疗室、心电B超室、五官科、口腔科、妇科、化验室1、2、健康信息资料室、免疫接种室、健康教育室、门诊部办公室、财务室。

（4）医学部医院门诊部科室楼层分布

一楼：挂号收费室、西药房、化验室、放射室、消毒室、洗衣间。

二楼：诊断室一、二（内科、外科）、心电图室、注射室、治疗室、换药室、库房。

三楼：门诊部办公室、保健科、财务室、口腔科、理疗室、会议室。

2.校医院各科室工作时间

医院校内急诊：68766894

(1) 常规门诊挂号时间：

每天早上7:45，下午1:45（冬季时间）、2:15（夏季时间）开始挂号。

每天中午11:15，下午4:45（冬季时间）、5:15（夏季时间）停止挂号。

(2) 专家门诊挂号时间：

每天早上7:45，下午1:45（冬季时间）、2:15（夏季时间）开始挂号。

每天中午11:00，下午4:30（冬季时间）、5:00（夏季时间）停止挂号。

(3) 特约门诊

服务对象：院士、资深教授、离休人员

上班时间：星期一-星期五

上午8:00-11:30

下午 2:00-5:00（冬季作息） 2:30-5:30（夏季作息）

联系电话：68766895

(4) 医院日常就诊时间

平诊时间：星期一-星期五

上午8:00-11:30

下午 2:00-5:00（冬季作息） 2:30-5:30（夏季作息）

急诊时间：星期一-星期五

中午11:30-2:00（冬季作息）、2:30（夏季作息）

下午5:00（冬季作息）、5:30（夏季作息）以后

每周四下午、节假日全天

(5) 个别科室就诊时间

口腔科：由于口腔门诊涉及治疗，单个患者看诊费时较长，因此口腔科门诊需提前预约并限号，文理学部预约电话027-68763090，工学部预约电话027-68772155。

文理学部：上午限号12个，下午限号12个（根据实际情况而定）

上班时间：星期一-星期五

上午 8:00-11:30

下午 2:00-5:00（冬季作息） 2:30-5:30（夏季作息）

工学部：上午限号6个，下午限号6个（根据实际情况而定）

上班时间：星期一、星期三、星期五

上午 8:00-11:30

下午 2:00-5:00（冬季作息） 2:30-5:30（夏季作息）

胃镜室：每周四上午做胃镜

康复科：每周二下午消毒，不接诊病人

院外专家：时间安排见时间表，院外专家视就诊情况限号（15-20个）

注意事项：

a.每周四下午开展业务学习，门诊正常开放。

b.急诊时段仅有普通内科、普通外科开诊。

3.校内就医流程

(1) 预约挂号流程

a.根据武汉市疫情防控要求，如您有发热、干咳、乏力、嗅觉味觉减退、鼻塞、流涕、咽痛、结膜炎、肌痛和腹泻等新冠肺炎相关表现，勿在网上预约，请到就近的定点发热门诊首诊。（武汉大学附近定点发热门诊包括中南医院、人民医院、解放军中部战区总医院等。）

b.预约渠道：① 智慧珞珈APP--校园生活--健康医疗--挂号服务

②武汉大学医院网站（<http://hospital.whu.edu.cn/>）--办事指南--预约挂号 预约时扣取挂号费和诊查费，预约成功，会收到短信提示。

c.报到：预约时间段内，持校园卡在自助挂号机上取号成功即为到医院报到成功。允许在预约开始时间前30分钟取号。

d.迟到：超过预约时间段取号者为迟到，迟到取号后，排在当前就诊科室队列顺序号末位，即当前科室如已有10人排队，则排在11位，不再享受预约时段内优先排队顺序。

e.退号：①**当天支付成功但未到医院取号就诊的号**，可在**支付当天24:00前**通过智慧珞珈APP--健康医疗--挂号服务--预约查询或医院网站--办事指南--预约挂号--登录后找到预约查询，找到当天挂的号，点击需要退费的单据，费用原路返还。

②**支付成功已取号但医生未接诊使用或超过支付日当天的号**，如未就诊需办理退号，需要在**就诊日17:30前**完成取号，凭打印出的挂号票办理退号手续。**校内师生员工凭挂号票和校园卡**在窗口退号，费用退到**校园卡账户**上。

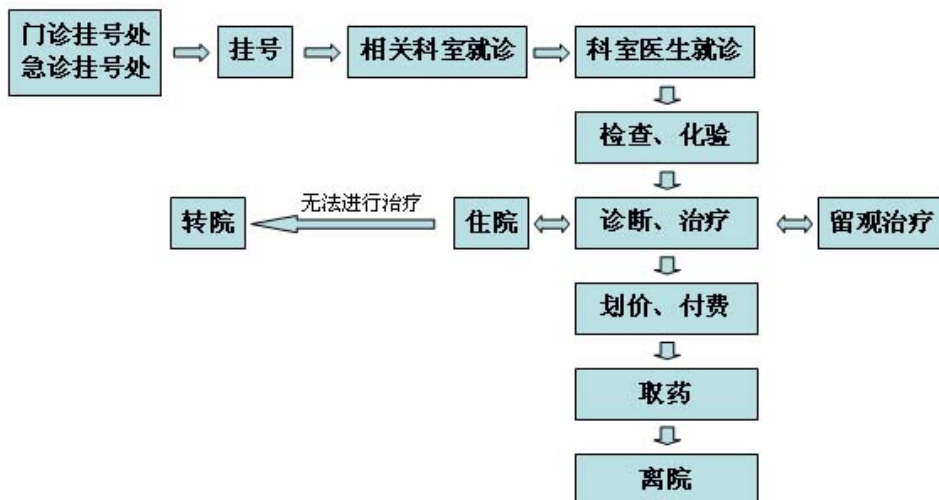
校外自费人员，凭打印出的号票和支付凭证信息，在文理学部医院三楼院办财务办理手工退费流程，然后到财务部退费，费用退到银行卡上。

比如8日预约了10日的某科室号，8日预约时已支付挂号费和诊查费，如10日未能就诊，需要在10日17:30前取号并办理退号。

③**支付成功且未在就诊日当天17:30前取票和办理退号**，后续将无法退还费用。

(2) 门诊日常就诊流程

注：急诊患者直接到1楼急诊室就诊。



(3) 发热就诊流程



4. 病历本以旧换新/补办流程

学生病历本在新生入学体检合格时统一免费办理，若以旧换新或丢失病例后补办，需携带本人1寸免冠照片，在工作日时间到文理学部校医院四楼公费医疗办公室、大学生医保办公室办理，以旧换新收工本费5元，补办收取10元。

5. 参保学生转诊流程及注意事项

转诊对象：享受转诊医疗的对象。经学校核定的享受武汉大学医疗待遇的教职员工和享受大学生医保待遇的大学生（含研究生）的门诊医疗（住院除外）。

(1) **平诊转诊：**需转诊的病人，先由接诊医师按转诊要求进行审核，如符合转诊条件，须在病历上作出记录，开出转诊单（转诊单一律要求电脑打印并完整填写），再由科主任/副主任或门诊部主任/副主任（或委托当日在岗副高级以上职称医师）审核签字，公费医疗办登记（如转诊单联网，此步骤可省略），经审核符合转诊条件者，方能转诊。转诊单上需由职工所在单位填写是否享受公费医疗待遇的证明并加盖单位公章（离退休职工可在各校区离退休办公室或原单位填写并加盖公章）。病人入住转诊医院3日内需到校医院公医办登记也可通过电话向公医办登记，公医办电话：68761880。

(2) **急诊转诊：**对节、假日，中、夜班接待的急诊病人，可由接诊医师直接转诊，三个工作日内找接诊医师补办转诊审核手续。急诊转诊范围参照《武汉大学医院急诊范围》，范围外的疾病经医师认为合乎急诊转诊条件者，应请示二线班或门诊主任/科主任，经审核登记后方可转诊，并按规定补办审核手续。

(3) **危急重症转诊：**突发的危急重症病人（包括各种意外事件）需紧急救治，为了争取抢救时间，可先到有抢救条件的上级医院进行急诊救治，此后若需复诊的门诊治疗病

人，应到校医院相应科室复诊并转诊。若病人已急诊收入上级医院住院治疗的，次日起的三个工作日内应携带外院门诊急诊病历、住院证及武大医疗病历本、校园卡到校医院相关科室由科主任/门诊部主任审核并补办转诊手续。

(4) **双向转诊**：我院实行双向转诊，因限于本院技术和设备条件不能诊治的疾病，应按有关规定及时为病人办理转诊手续，而在对口医院确诊后的慢性病治疗和手术后的康复则可转至校医院，从而形成校医院与对口医院合理的协作关系，形成优势互补。

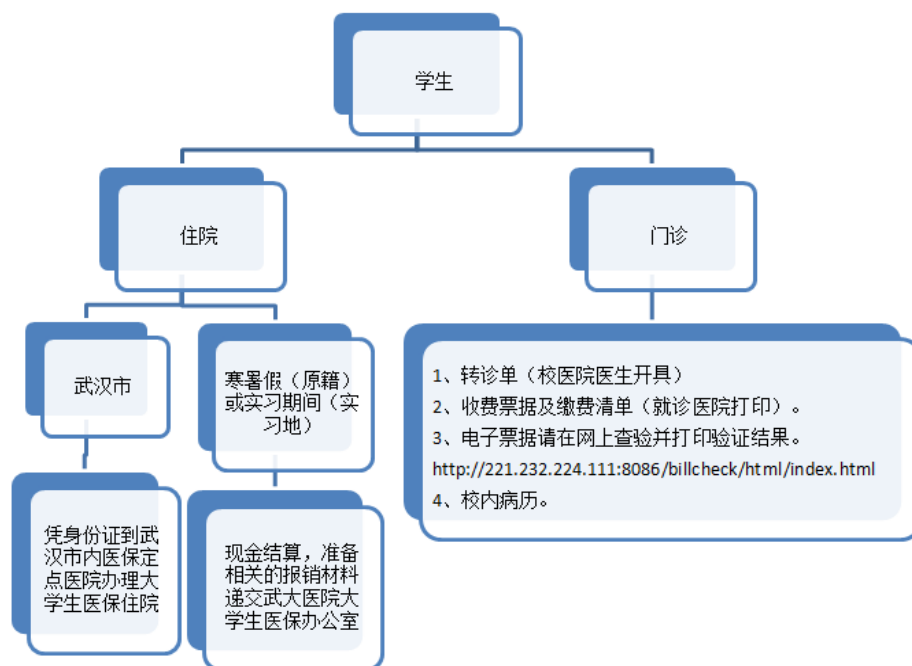
6.大学生医保报销流程、就诊定点医院

(1) 医保报销流程

a.报销时间：工作日上午8:00-11:00收取报销材料，下午审核的报销材料，每人每季度可送一次报销材料。

b.报销地点：**学生**：文理学部医院4楼大学生医保办公室。

c.报销流程：



d.其他注意事项：

① 教职工医疗费参照《湖北省公费医疗目录》及《国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》及有关规定执行（请参照武大后字《2004》6号文）；学生医疗费参照《国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》有关规定执行。

② 急诊转诊：对节、假日，中、夜班接待的急诊病人，可由接诊医师直接转诊，3个工作日内找接诊医师补办转诊审核手续。急诊转诊范围参照《武汉大学医院急诊范围》界定，超出范围外的疾病如果接诊医师认为合乎急诊转诊条件者，应请示上一级别的医师或门诊主任、科主任，经审核登记后方可转诊，并按规定补办审核手续。此规定遵照《武汉大学医院转诊暂行规定》（武大医院字[2012]6号文）执行。

③ 急性病患者可开3天药量，慢性病开7天药量，**慢性病患者酌情延长至一个月药量**。此规定遵照湖北省卫生厅文件《关于进一步规范公费医疗行为的补充规定》（财政厅发的鄂卫发[2001]17号文第三条）执行。

(2) 大学生医保就诊定点医院：

a.普通门诊

b.校医院及学校指定的门诊定点医院。学校指定的门诊定点医院包括武汉大学人民医院、武汉大学中南医院、武汉大学口腔医院、广州军区武汉总医院等四所综合医院。特殊病种经校医院专科医生诊断可转本市专长、专科医院，包括湖北省肿瘤医院、武汉市医疗救治中心、武汉市精神病院、武汉市第一医院皮肤科、武汉市第三医院烧伤科等五所医院。除以上定点医院以外的医疗机构均为大学生普通门诊就诊的非定点医院。

c.门诊重症

d.凡校医院能够治疗的重症疾病建议选择校医院作为定点医院，其他疾病可在武汉市医保定点医疗机构中选择一家作为本人定点医院（由社保局审核办理）。

(3) 住院经校医院转诊或急诊可在武汉市城镇居民医疗保险定点医院住院就医。

7.大学生住院后赔付所需材料和流程

咨询电话：027-68761880

(1) 在武汉市医保定点医院用**身份证**以**大学生医保方式结帐**后，办理补充医疗保险的赔付有以下两种方式：

第一种线上方式所有购买了70元补充医疗保险的学生，均可以通过APPSTORE下载“**平安好福利**”注册查询自己的电子保单和电子发票。所有责任均在保单中载明。

需要理赔的学生，准备以下资料

- a.发票原件；
- b.费用清单；
- c.出院小结或病历；
- d.本人身份证复印件；
- e.本人银行卡复印件。

上述理赔材料，请学生自助在“平安好福利”APP上传审核，待审核完成以后系统提示交纸质材料时，将**第1、第3和第4项**材料交至校医院大学生医保办公室，并在身份证复印件上手写出系统中的案件号、手机号码、学号和所属院系，便于联系。

第二种线下方式大学生医保方式结帐后，将以下材料递交至校医院大学生医保办公室

- a.医保结算发票原件；
- b.住院费用汇总清单；
- c.住院病案（在所住医院病案室复印）：病案首页，出院记录/小结，手术记录，临时医嘱，长期医嘱等；

- d.本人身份证复印件；
- e.本人学生证复印件；
- f.本人银行卡复印件；

备注：

- a.在银行卡复印件上写上银行卡号+开户支行+姓名+武汉本地联系电话;
- b.重大案件或意外门诊需要拨打95511报案,如身故、坠楼等重大事故;
- c.关于补充医保的理赔请咨询027-85480393。

(2)寒暑假回家因病住院以后办理理赔所需要材料如下

- a.住院发票原件;
- b.住院费用汇总清单;
- c.住院病历资料:病案首页,出院小结,临时医嘱,长期医嘱,手术记录和麻醉记录(手术患者附报),门急诊病历及检查报告单,病理检查报告;如有使用体内置换材料或置换人工器官的,要提交置换材料的条形码和发票复印件等;
- d.本人身份证复印件;
- e.本人学生证复印件;
- f.本人本地银行卡复印件(四大行);
- g.意外证明(意外患者附)院系盖章:没有第三方责任的,要写清楚受伤情况,承诺没有第三方责任,愿意承担法律责任;
- h.假期医保报销申请(院系盖章)。

备注:

- a.在银行卡复印件上写上银行卡号+开户支行+姓名+武汉本地联系电话;
- b.参加基本医疗保险的交一份材料(原件);同时参加了基本医疗保险和补充医疗保险的交一式两份材料,递交校医院大学生医保办公室。

(3)实习期间在实习所在地因突发急诊进行住院治疗的办理理赔需要材料如下

- a.住院发票原件;
- b.住院费用汇总清单;
- c.住院病历资料:病案首页;出院小结;临时医嘱;长期医嘱;手术记录和麻醉记录(手术患者附报);如有使用体内置换材料或置换人工器官的,要提交置换材料的条形码和发票复印件;门急诊病历及检查报告单,病理检查报告;等等;
- d.本人学生证复印件;
- e.本人本地银行卡复印件(四大行);
- f.意外证明(意外患者附)院系盖章;
- g.实习证明(院系盖章)。

备注:

- a.在银行卡复印件上写上银行卡号+开户支行+姓名+武汉本地联系电话;
- b.参加基本医疗保险的交一份材料(原件);同时参加了基本医疗保险和补充医疗保险的交一式两份材料,递交校医院大学生医保办公室。

(4)医保报销申请内容和范本如下(无固定格式)

- a.本人个人信息;

- b.描述本人回户籍所在地住院事由；
- c.申请医保报销；
- d.申请人。

某某某，身份证号***，某地人（原籍），学生证号***，某某学院学生，寒/暑假期间回老家因**病住院进行治疗，本人已参保大学生医保，现申请医保报销！

申请人：
年 月 日
(院系盖章)

8.大学生办理门诊重症（慢病）病历所需材料及手续

(1) 个人准备材料：

- a.最近一至两年的病历、检查单、疾病诊断证明单；住院病案首页、出院小结、长期医嘱、临时医嘱、检查单等就医的相关材料；
- b.本人身份证复印件、学生证复印件；
- c.个人申请（院系盖章）；
- d.两寸彩色照片五张；
- e.纸质档案袋一个。

(2) 医保办公室办理相关手续：

- a.将四份鉴定审批表上的个人信息和个人申请、选择门诊治疗的医保定点医院等项目填好，贴好照片；在疾病申请表上签字并在对应的病种上划勾；
- b.材料装纸质档案袋，并在档案袋上留下本人姓名、武汉本地联系电话、就读学校；
- c.等待校大学生医保办公室电话通知027-68761070。

9.住院后补充医疗保险赔付

在**武汉市医保定点医院**住院，出院时以**大学生医保方式**结算后，准备好办理补充医疗保险赔付所需材料（各一份）：

- 1.大学生医保收据原件
- 2.住院汇总清单
- 3.学生证、身份证及中国银行卡（注明开户支行及联系电话）复印件
- 4.住院病历首页，出院小结、临时、长期医嘱单，手术、麻醉记录复印件。
- 5.意外受伤（打球、摔伤等）证明，院系盖章



将办理补充医疗保险赔付所需材料递交给大学生医保办（**联系电话：68761070**；地址：文理学部医院四楼）



大学生医保办将办理补充医疗赔付所需材料递交给保险公司



等待保险公司赔付（约2个月左右，赔付款由保险公司直接打到本人提供的银行卡上）

10.公费医疗学生医疗待遇

(1) 享受公费医疗待遇的学生凭病历在校医院就诊。门诊就医按10%收费，住院5%收费。

(2) 经医院批准，转对口医院治疗，门诊按70%报销，住院按85%报销。自愿参加健康和平安人身保险的学生，保险公司赔付医疗费剩余部分按85%报销。

(3) 学生赴外地实习，凭各学院证明和急诊病历按转对口医院报销比例标准报销。

(4) 寒、暑假期间因病就医者，凭急诊病历按转对口医院的报销比例报销，最高不超过学生个人公费医疗每月拨款额的5倍；急诊住院，按85%报销。

(5) 休学期间，可选当地一所公立医院就诊，按转对口医院的报销比例报销，最高不超过学生个人公费医疗年拨款额的10倍。连续休学第二年，按国家规定，医疗费自理（参加保险者按保险公司规定办理）。

(6) 学生入学以前已患的疾病治疗费自理。

(二) 各类卡证常见问题

1.校园卡充值

(1) 现金充值

学部	地点	工作时间
文理学部	财务部楼南楼323室 (校园卡中心)	工作日 上午8:30-下午5:00
	珈园小观园	工作日中午11:00-12:30
工学部	财务部核算二科 (工学部雅各楼二楼)	工作日 8:00-11:30 冬季 14:00-17:00
信息学部	财务部核算三科 (信息学部一号楼一楼)	夏季 14:30-17:30 周四下午不对外办公
	星园教工食堂	工作日中午11:00-12:30
医学部	财务部核算四科 (医学部老行政楼一楼)	工作日 8:00-11:30 冬季 14:00-17:00 夏季 14:30-17:30

(2) 网络充值

- 使用智慧珞珈APP中的“珞珈e卡”-“校园卡账户”-“卡片充值”；
- 使用微信或支付宝小程序“校园e码通”进入“珞珈e卡”-“校园卡账户”-“卡片充值”；
- 登录网址<http://202.114.64.162/>进入服务大厅，选择“校园卡充值”服务；

(3) 自助圈存充值

通过圈存机，您可将个人银行卡中的资金转入实体校园卡中。（在各个食堂和大的教

学楼、一站式服务中心、财务部等地方均有），充值时间为每天6:00-19:00。

2.校园卡挂失

(1) 网络挂失与解挂

- a.使用智慧珞珈APP中的“珞珈e卡”-“校园卡账户”-“卡片挂失解挂”；
- b.使用微信或支付宝小程序“校园e码通”进入“珞珈e卡”界面，后续操作同；
- c.登录网址<http://202.114.64.162/>进入服务大厅，选择“卡片挂失”服务；

(2) 圈存机挂失

先选择转账业务，再点击校园卡账号挂失或校园卡学号挂失，接着输入校园卡账号或学工号，确定后输入校园卡查询密码，再次确定， 屏幕显示操作成功后即挂失成功。

(3) 校园卡中心挂失

持卡人携带有效身份证件到校园卡中心进行柜面挂失。

上述方法均可对实体校园卡挂失与解挂。

3.校园卡解挂

校园卡挂失后，如找回原卡，持卡人可通过“珞珈e卡”、小程序“校园e码通”、圈存机自助解挂，办理解挂后，原卡仍可继续使用。也可以持有效身份证件到校园卡中心办理解挂手续。

4.校园卡补办

请携带有效证件（学生证、身份证）前去校园卡管理中心办理，地点如下：

学部	地点	工作时间
文理学部	财务部楼南楼323室 68752172	工作日 上午8:30-下午5:00 (中午照常对外办公)
	当代楼综合事务服务中心 一楼4号窗口 68775546	工作日 上午8:00-11:30 下午2:00-5:00(冬时制) 2:30-5:30(夏时制) (每周五下午4点以后为 中心集体学习时间不开放)
工学部	信息中心服务大厅 68772116	工作日 上午8:00-11:30 下午2:00-5:00(冬时制) 2:30-5:30(夏时制) (周四下午不对外)

自助补卡设备分布如下：（携带身份证原件）

学部	地点	工作时间
文理学部	财务部楼南楼3楼走廊	周一至周日 8:00-20:00
	综合事务服务中心自助大厅	周一至周日 8:00-22:00
工学部	信息中心服务大厅	周一至周日 8:00-20:00
医学部	8号楼1楼茶歇室	周一至周日 8:00-20:00

5.校园卡解冻

持有效身份证件和校园卡到校园卡中心、综合事务服务中心、信息中心服务大厅办理。

6.电子校园卡

(1) 领取珞珈e卡

珞珈e卡卡号即学工号，可通过智慧珞珈 APP-珞珈e卡、微信小程序“校园e码通”、支付宝小程序“校园e码通”进行线上领取，输入学号进行认证，珞珈e卡密码为实体校园卡查询密码。

(2) 珞珈e卡的付款码

珞珈e卡付款码支持校园卡帐户和e卡钱包支付。用户可绑定任何带有银联标识的储蓄卡（暂不支持信用卡）对校园卡帐户及e卡钱包进行充值。校园卡帐户余额就是实体校园卡的金额，e卡钱包可自愿选择使用，使用e卡钱包余额付款，余额不足时会自动在您绑定的银行卡中扣款。

(3) 使用珞珈e卡身份码

珞珈e卡身份码可完成各类身份认证（如：门禁、图书馆借阅、校医院看病挂号、考勤签到）功能。身份二维码每次打开APP 随机生成，每五分钟更新一次。

(4) 使用珞珈e卡缴费

在珞珈e卡界面的“缴费服务”中有网费和电费的缴纳选项，珞珈e卡付款码支持校园卡余额和电子钱包余额支付。

7.空调使用

(1) 空调卡的获得

开学期间，以寝室为单位办理一张空调卡，卡内预置电费以便同学们使用。与校园卡类似，预置电费会在充值时扣除对应金额。

(2) 空调卡的充值

空调卡自助充值点（通过校园卡充值）

文理学部：综合事务服务中心（当代楼）1楼、水电服务大厅外（北侧）；

工学部：学生4舍门旁；

信息学部：学生2舍底层(架空层)；医学部：6教学楼门廊内。

(3) 网络充值

部分宿舍（如信息学部17、18舍）无需办理空调卡，空调使用可以通过网络缴费

（“智慧珞珈”-校园生活-水电服务平台）充值电费即可。

8.学生证补办

（1）受理时间和地点

丢失学生证的同学可于工作日携带所需材料到当代楼综合事务服务中心一楼5号窗口（研究生院）办理（缴费、取证），受理时间为工作日上午8:00-11:30，下午14:00-17:00(夏令时：14:30-17:30)。

（2）需要携带的资料

学生可直接携带本人有效证件（校园卡或身份证）补办学生证；另外提供用于学生证的1寸照片一张。

（3）费用 20元/证

（4）咨询电话：027-68773756

9.学生优惠火车票

（1）学生票使用及资质绑定

每学年的10月1日至下学年的9月30日为一个优惠年度，一个优惠年度内，学生可以购买4次学生优惠票，每个优惠年度内必须进行一次资质绑定（以证明仍然在读），之后才能享受电子客票服务（刷身份证进出站）。

资质绑定有三种方式：

a.学生未绑定资质前可以先在网上购票，但乘车前需到车站自助售取票机或车站窗口换票（读取身份证、优惠卡信息换票成功后自动完成优惠资质绑定）；

注意：换票是指打印出报销凭证（报销凭证是原来的车票，提供给买成人票的社会人士报销使用，学生打印报销凭证的目的是让先买票的学生能绑定资质，然后刷身份证进出站。）

b.学生提前到车站进行资质绑定，之后再网上购票；

c.学生直接到车站窗口或自动售票机购票（购票时完成优惠资质绑定）。

注意：每个优惠年度内未绑定资质前所购车票，必须先换票，才能持身份证进站。

（2）学生票使用区间及变更

在开学时会进行优惠区间的统计，通常为学校所在地与家庭住址所在地的标准站名，如需变更优惠区间，可以前往综合事务服务中心一楼7号窗咨询。

（3）次数规定及查询

一年有四次购买优惠学生票的机会；如果想查询剩余优惠次数，可以去学院学工办或综合事务服务中心一楼7号窗咨询。

受理时间：工作日上午8:00-11:30，下午14:00-17:00(夏令时：14:30-17:30)

学生工作部7号窗口咨询电话：027-68775006

10.研究生在读证明、中英文成绩单办理

（1）办理地点：武汉大学综合事务服务中心一楼5号窗口

(2) 受理时间：工作日上午 8:00-11:30，下午 14:00-17:00(夏令时：14:30-17:30)

(3) 咨询电话：027-68773756

(三) 校内交通

1. 校车运营路线及时间

(1) 小循环

运营时间：首班：07:20，末班：22:00；

路线：校大门（牌坊）—教五楼—桂园餐厅—明珠园—大创中心—工学部网球场—边海院—湖滨—法学院—经管院—枫园四舍—枫园十四舍—珞珈山庄—政管院—鉴湖—教五楼—校大门（牌坊）。

(2) 大循环

运营时间：首班：07:20，末班：22:00；

路线：信部二食堂—国家重点实验室—星湖园—校大门（牌坊）—教五楼—鉴湖—珞珈山庄—枫园十四舍—枫园四舍—经管院—法学院—湖滨—边海院—工学部网球场—大创中心—明珠园—桂园餐厅—教五楼—校大门（牌坊）—信息学部十六舍—信息学部二食堂。

(3) 医学部

路线：教五楼—桂园餐厅—世纪广场—医学部

发车时间：医学部—教五转盘（7:20、12:50、17:40）

教五转盘—医学部（12:30、17:00、21:10）

2. “校园巴士”校车信息化管理系统（试运行阶段）

(1) 同学们能够在“智慧珞珈”小程序以及“智慧珞珈”APP上看到当前校车所在位置以及到站时间。（“智慧珞珈”—校园生活—校园巴士）

(2) 在进入该系统后，同学们可以根据自己的出行需要选择校车线路，包括大循环线、小循环线、医学部线。

(3) 系统将根据同学们的位置自动匹配最近的站点，同学们也可以自己选择站点。系统将实时展示车辆位置，并会告知车辆到达当前站的站距。

3. 电动车充电桩分布

湖滨：湖滨10舍与13舍之间

桂园：桂园4舍靠桂园一路一侧

枫园：枫园14舍底部

工学部：工学部3舍旁

信息学部：信部7舍与9舍之间

医学部：1舍隔壁草坪（医学部自强超市旁）

(四) 安全与户籍

1.保卫部报警电话（值班电话）

校园110报警电话：68777110

校园火警报警电话：68766119

文理学部报警电话：68766110

工学部报警电话：68774110

信息学部报警电话：68779110

医学部报警电话：68759110

2.保卫部各业务办公室服务事项

(1) 综合办公室：

办公地点：工学部（保卫部办公楼211），电话：68773764

服务事项：来访（信、电）工作联系等工作接待，部内工作会议和各项活动的组织安排并进行工作协调，管理部内设备、文件资料和印章，开具工作介绍信。

(2) 国家安全人民防线建设小组办公室：

办公地点：工学部（保卫部办公楼210），电话：68773723

服务事项：办理出国留学、工作、定居所需的公证证明和在校师生中参军服役和工作调动的政审证明以及无犯罪证明。接受在校师生和单位的法律咨询，进行《国家安全法》的宣传教育等。开具无犯罪证明，首先找院系辅导员出具院系证明，然后到保卫部机关办公楼210国安办签字。

(3) 治安综合治理与消防管理办公室：

办公地点：工学部（保卫部办公楼203），电话：68775823、68776221

服务事项：指导保卫分部办理集体户口迁移、办理（补办）居民身份证，接受报警和安全咨询，进行安全预防和法制宣传教育；协助公安机关查处案件，进行消防安全监督检查，消防器材的配备、学校大型活动安全工作的组织管理。协助公安机关管理暂住人口。

(4) 校园110联动指挥中心指挥调度办公室：

办公地点：工学部（保卫部办公楼310），电话：68775665（办公室）、68777110（接警中心）、68775282（特勤队）

服务事项：负责接听“校园110”报警电话，及时接受、处置师生员工的报警和求助；负责技术防范系统运行、管理，及时组织排查、处置各种可疑情况；加强校园安全防范和重点控制；受理师生员工各类报警情况，指挥、协调并会同有关单位处置各类警情；受理校内师生员工紧急求助事项，调度和配合有关职能部门积极提供救助服务；按照学校应急预案及时参与各类突发事件的处置工作，控制事发现场局面；承担紧急情况先期处置任务，必要时，可以直接调度、协调、组织有关单位和人员紧急避险、施救，并将警情和处置进程情况及时报告有关领导；负责与地方公安、消防、交通、城管、燃气、医疗救助等社会联动部门单位的联系，建立与社会联动对接的警情、求助情况处置体系；接受安全咨询服务，协助公安机关查处案件；完成学校交办的其它工作任务。

(5) 校园交通安全管理办公室：

办公地点：工学部（保卫部办公楼108），电话：68775980、68775886

服务事项：学校大型活动安全工作的组织管理。审批校内有关单位大型活动的申报及指导安全保卫工作，管理校园交通秩序及临时摊点，协调处理校内交通事故，进行门卫管理和校园巡逻检查，办理校内车辆门禁系统授权。

3. 户口迁移规定

非定向就业硕士研究生户口迁移遵循自愿原则。户口如不迁入学校，可能会出现限制在武汉市购房等问题；如迁入学校，也可能出现家庭房屋拆迁补偿、土地权益丧失等问题。请慎重考虑。户口迁入校的中途不可以回迁。自愿将户口迁入学校的，请按下列要求办理户口迁移。

- (1) 办理户口迁移必须使用公安部统一印制的带有防伪标志的《户口迁移证》。
- (2) 《户口迁移证》上的姓名、身份证号必须与《录取通知书》上的一致。
- (3) 《户口迁移证》必须打印。各项目要求填写完整、清楚，不得遗漏。涂改处须加盖户口更正专用章。
- (4) 《户口迁移证》必须加盖户口专用章。已取消户口分类的地区，可以不加盖农业或非农业户口印章。
- (5) 新生《户口迁移证》须由迁出地派出所填写身份证编码；已发身份证的，身份证原件中的姓名、民族、出生日期、身份证编码与《户口迁移证》必须一致。
- (6) 武汉市行政区域内的新生，如需将户口迁入学校，请直接携带《居民户口簿》到学校办理。
- (7) 新生户口迁移手续以院系为单位统一办理。办理时，学生须持本人《户口迁移证》（武汉市新生持《居民户口簿》）、《录取通知书》、身份证及复印件（粘贴于《录取通知书》上）、一寸白底免冠彩色照片两张。
- (8) 新生户口迁入地址：湖北省武汉市武昌区八一路299号或武汉大学

注意事项：

- (1) 湖北省新生进行户口迁移现也无需《户口迁移证》，具体可以通过户籍管理咨询电话进行咨询；
- (2) 办理户口迁移所需材料还包括本人及父母身份证复印件等，具体材料可致电咨询；
- (3) 重要提示：由于户口迁移审批手续复杂，周期较长（通常要到第二学期初才可落户），此间无法办理身份证遗失补办手续，因此，请务必妥善保管身份证。

户籍管理咨询电话：

文理学部：027-68773376 工学部：027-68774445
信息学部：027-68773746 医学部：027-68758639

4. 毕业生户口如何迁回原籍

提交迁回原籍申请（申请需要注明本人姓名、身份证号、学院、专业等基本信息和改派的原因及新地址，无需学院盖章）、户口迁移证原件、本人毕业证、身份证及复印件，及原籍地址。

5.毕业生户口如何迁往工作单位

户口迁移由本人自行上户。首先准备好本人户口迁移证原件，具体上户方式应咨询所去单位的人事管理部门；没有迁移证的需要到对应校区的户籍办补办，首次需提供毕业证、身份证、报到证及个人申请，二次需提供户口迁移证（或本人集体户口）、毕业证、身份证、报到证及个人申请，代办需委托书原件。

6.户口迁移证丢失怎么办

需提供未落户证明（申请迁往公司或者所在地派出所出具证明），个人丢失补办申请、毕业证、身份证、报到证（迁回原籍不需要）

7.入学迁入户口后如何更换身份证

携带本人学生证、校园卡或学院证明到所属校区户籍室借取集体户口页，然后到珞珈山派出所办理新身份证，一般需30个工作日，需要交工本费40元。借用集体户口页正常情况下应在一个星期内归还，可适当延长，建议办完迅速归还，以防丢失。如果借用的集体户口丢失，需提交个人丢失补办申请，盖学院章，身份证复印件。

8.集体户口补办身份证流程

身份证是和户口相对应的，办理分为本地户口和非本地户口，如果入学时户口迁入武汉大学就是本地户口，如果未迁入武汉大学就为非本地户口。

（1）凡本地户口的人员需申领、换领、补办居民身份证的，持以下证明前往学部指定窗口办理：

- a. 学生持《学生证》、《学生集体户口登记表》或学院开具证明；职工持《户口簿》；
- b. 办理临时居民身份证的，在提交上述证件后，携带近期登记照片一张到珞珈山派出所开具《临时身份证呈报单》，前往武昌区政务中心（武昌临江大道59号，电话：88922413）办理。

（2）非本地户口可以异地办理身份证：非本地户口，需要本人户口本原件，办理前咨询珞珈山派出所，电话为027-68766117。

（3）根据《武汉市居住证服务与管理暂行办法》，户口未迁入学校的学生，在办理了流动人口登记满半年后，可在相应社区服务机构办理居住证。办理居住证，携带本人身份证、学生证去校区所属社区警务室办理。

居住证持有人在居住地依法享受的相应权利和相应的基本公共服务项目、办理居住证的具体规定、流程及办证地点等信息，请关注武汉大学保卫部微信公众号“平安珞珈”的“信息服务”栏。

重要提示：由于户口迁移审批手续复杂，周期较长（通常要到第二学期初才可落户），此间无法办理身份证遗失补办手续，因此，请务必妥善保管身份证。

（五）教学与学籍

1.研究生在读证明、成绩单办理

(1) 在籍研究生

携带本人一卡通到学校综合事务服务中心（当代楼）一楼5号窗口办理或自助打印设备自行打印所需证明。相关费用直接从校园卡内扣除。

中文成绩单也可到所在培养单位办理。

(2) 毕业研究生

毕业两年之内的研究生在综合事务服务中心一楼的自主打印自助打印设备或5号窗口办理，毕业两年之外的研究生于档案馆办理。

(3) 注意事项

以上出国材料如确需委托他人办理，办理时被委托人必须提供办理人亲笔签名的委托书及身份证复印件。

2.研究生请假流程

在研究生院网站下载并填写“武汉大学研究生请假审批表”

→根据请假时间长短找相关院领导签字

→将表格交到各学院办公室

→请假期满到学院办公室销假

（详细情况请咨询各培养单位）

六、常见权益问题及解决方法

（一）校园卡、学生证相关问题

1. Q: 通过智慧珞珈APP, 掌上武大等网上充值方式校园卡资金一直未到账, 处于过渡阶段怎么办?

A: 过渡阶段其实已经充值成功了, 只需要在食堂刷卡消费或在圈存机上再进行充值, 这笔资金就会自行到账了。

2. Q: 学生证优惠乘车区间与购票区间不符, 无法取票怎么办? 学生优惠卡怎么充磁? 乘车优惠区间怎么修改?

A: 优惠卡写入的乘车区间应当是火车站站名, 前面不带所在省、市名称, 这种情况可以直接到学院学工处或综合事务服务中心一楼8号窗口修改。

学生优惠卡充磁可以到学院学工处或综合事务服务中心办理即可。

如果跨省和地区修改区间, 包括家庭搬家或父母工作变动等情况, 需要出示当地公安局和居委会出示相关证明。修改火车票优惠区间需要到综合事务服务中心办理并盖章, 本学期就可以使用, 按照规定只能修改一次优惠区间。

3. Q: 网上购票时显示无法购买学生票怎么办?

A: 铁路总公司现已全面开通电子客票, 要求学生每个学年必须进行优惠资质绑定, 否则无法正常购买学生票。绑定(核验)学生资质需知如下:

每学年的10月1日至下学年的9月30日为一个优惠年度, 一个优惠年度内学生只能购买4次学生优惠票。

资质绑定(核验)需在车站窗口或自动售票机处完成。

（二）图书馆、食堂相关问题

1. Q: 图书馆相关问题, 如: 图书馆的厕所、检索机损坏, 空调温度过高或过低, 图书馆插座出现问题怎么办?

A: 与图书馆相关的问题可以第一时间就近联系图书馆工作人员, 并说明详细情况, 一般都能得到及时解决。如果长期没有得到解决可以联系权益部信息反馈平台。

2. Q: 在图书馆丢失物品或捡到失物怎么办?

A: 将所有拾获的物品就近交至服务台或馆员办公室, 图书馆工作人员会对拾获物品的时间、地点及特征进行登记, 然后在图书馆失物招领系统发布信息。

如果丢失物品, 可尝试以下途径:

a. 可通过图书馆失物招领系统查找失物及失物的物品暂存地, 然后备妥身份证明文件(学生使用校园卡), 到物品暂存地去认领失物。认领时应说明失物特征, 当场点清内容, 确认无误后签收。委托他人代领失物的, 应凭失主的委托书、失主的身份证件和代领人的身份证件认领。失物认领后, 网页上的状态将由“招领中”改为“已领取”。

b.联系学院权益部工作人员，委托他们在学院或学校权益联系群、QQ空间、微信公众平台发布寻物启事。

c.如果丢失贵重物品，先报保卫部，必要时，再由保卫部根据不同的学部报请相应的派出所。

3. Q: 图书馆微信小程序目前可以用吗?

A: 图书馆微信小程序目前无法使用，请同学们通过武汉大学图书馆公众号或武汉大学图书馆网页版或图书馆内预约座位机器进行座位预约等事项。

4. Q: 图书馆内温度过低/过高?

A: 图书馆采用中央空调进行温度调节，室内统一温度设定，但各个位置温度可能不同，如果同学们感到温度不适，可以自行调换座位或增减衣物进行调节。

5. Q: 图书馆出馆后再进馆没有显示签到成功的原因?

A: 为避免恶意占座，图书馆签到系统对于出馆后又立即进馆（刷卡间隔小于45秒）的读者不再签到，所以请同学们保证自己出馆后再次进馆的时间大于45秒，才能够保证签到成功。

6. Q: 图书馆太大，找不到路?

A: 武汉大学图书馆布局错综复杂，大家在寻找各个地点时可以采取以下两种方法：第一，咨询图书馆一楼前台工作人员和各楼层图书馆工作人员。第二，在图书馆内部各楼层均悬挂指示牌，引导读者前往不同地点，请读者们仔细观察，按照指示牌指引进入自习或阅览地点。

7. Q: 如何向图书馆推荐购买资源?

A: 图书馆丰富的馆藏资源离不开师生和馆员共建。可以登录武汉大学图书馆官网，在“服务”一栏下选择“资源荐购”进行中、外文纸质资源和数字资源的荐购。

8. Q: 发现食堂存在卫生问题或安全问题怎么办?

A: 发现问题要及时保存证据，如饭菜中的头发和虫子，然后再尝试从以下途径维权：

a.优先直接与食堂经理反映：每个食堂都安排有食堂经理和服务台，一般食堂经理都会在食堂值班。发现食品存在问题可以及时向食堂经理或服务台工作人员反映，经理会当场解决，如果食堂经理不在现场，也可以通过电话联系（每个食堂一般都留有食堂经理的联系方式）。

b.在食堂“学生建议簿”上留言：每个食堂都设置有“学生建议簿”，大家可以在上面反映问题并提出建议，食堂经理一般会定期回复。

c.向“饮食服务中心”反映：电话：027-68752664；邮箱：719532065@qq.com或whu_ys@126.com。

d.在武汉大学后勤服务集团服务监督平台上发帖。

9. Q: 发现食堂窗口价格与实际刷卡金额不符怎么办?

A: 食堂窗口价格与实际刷卡金额不符时, 可以立即与食堂窗口工作人员说明情况并进行解决; 也可以向食堂经理或服务台工作人员反映, 核实情况后要求多退少补。

10. Q: 食堂菜品较为单调, 如何向食堂提意见?

A: 目前饮食服务中心为创新菜品, 规定每个档口需每天更换三个菜品, 且部门领导会对其进行视察。之后学校食堂将尝试在不同食堂间更换档口。如果同学们发现食堂出现菜品没有及时更新的情况, 可以联系饮食服务中心提出意见, 联系电话: 68756599。如果同学们对于食堂菜品更新有更好的想法, 也欢迎同学们致电。

(三) 各类故障报修问题

1. Q: 圈存机出现故障怎么办?

A: 可以通过现金、智慧珞珈APP等方式充值校园卡, 位于食堂的圈存机故障, 可以直接向食堂经理或服务台工作人员反应, 其他地方的圈存机损坏可以拨打校园卡中心的服务电话反映: 68756621, 68752127。

2. Q: 路灯损坏怎么办?

A: 遇到路灯故障, 可以先记录下路灯上金属标牌的标号, 然后进入武汉大学维修服务平台, 在楼宇一栏可以选择离路灯较近的楼栋或“其他”, 然后选择公共照明类即可。

3. Q: 电动车充电桩损坏怎么办?

A: 有固定人员看管的充电桩, 可以直接向工作人员反应; 没有固定人员看管的充电桩, 可以向后勤保障部反映。

(四) 宿舍、校园生活相关问题

1. Q: 宿舍附近施工项目影响同学们的正常休息怎么办? (正常休息时间为22:00-次日7:00)

A: 如果宿舍附近的施工影响到了休息, 大家可以拨打武汉大学后勤保障部基建管理处的电话: 68754054, 说清楚施工的位置以及影响休息的时间段就可以了, 一般施工队不会在晚上十点至次日七点开展施工, 中午也会适当停工, 如果在以上时间段施工, 基建部一般都会让施工队进行调整。但是, 由于工程车白天不允许进入市区, 所以晚上可能存在施工车辆进出工地的声音。

2. Q: 宿管或保洁阿姨的行为举止或工作态度存在问题, 多次反映不整改, 应该怎么办?

A: 直接在智慧后勤服务监督平台投诉, 请尽量完整表述经过并留下联系方式, 后勤服务集团会跟进处理。

3. Q: 宿舍内设施、家具损坏怎么办?

A: 可以登录武汉大学维修服务平台, 点击“我要报修”, 然后填写出现的问题即可。

4. Q: 宿舍热水水温低、供水时间短怎么办?

A: 宿舍热水出现问题, 可以向宿管反映, 或相应热水公司工作人员反映, 如果仍然未能解决, 请直接联系后保部机电办详细描述故障地点、时间、现象, 电话: 68756215。

5. Q: 球场、操场天黑不开灯怎么办?

A: 体育部根据学生的运动和休息需要, 目前安排夏季晚上6点半开灯, 10点半关灯; 冬季晚上5点半开灯, 10点半关灯。如果存在没有开灯的情况, 可以和体育部反映, 联系电话: 68789763。

6. Q: 在哪些地方可以自习?

A: 校内可供自习的地方非常多。图书馆是同学们首选的去处; 各教学楼没有上课的教室也可以自习, 一般教学楼一楼会有显示屏显示各时间段所有未排课的教室, 智慧珞珈-办事-空闲教室可线上查询, 但有的教学楼可能更新不及时, 请以实际开放情况为准; 各学院的自习区、资料室可供本院同学自习; 另外部分新修食堂也有自习区。临近期末时, 信息学部图书馆一楼将开放24小时自习室, 可供有通宵学习需求的同学选择。

7. Q: 校外公务用车或者家庭用车临时进校流程?

A: 需要提前预约。科研公务进校申请联系导师办理。全日制在校学生, 其行李物品需要父母开车进校搬运的, 或因其它原因需临时开车进校的, 可联系所在院系辅导员通过智慧珞珈APP或微信小程序办事大厅应用中“校外人员出入校园批量申请”流程进行预约。学生本人无法独立申请。

预约入口:

- a. 电脑端通过校园网信息门户—办事大厅—校外人员出入校园申请
- b. 手机端通过智慧珞珈APP—办事大厅—校外人员出入校园申请

(五) 校园安全问题

1. Q: 校园内遇到流浪汉或跟踪的人怎么办?

A: 校园内遇到安全问题, 首先要远离, 并且拨打校园报警电话。校园110报警: 68777110; 文理学部: 68766110; 工学部: 68774110; 信息学部: 68779110; 医学部报警电话: 68759110。

2. Q: 发现珞珈自强超市抬高物价、营业时间不合规定、工作人员态度恶劣怎么办?

A: 建议先和店长反馈, 如果问题未能解决, 可以拨打68775619进行投诉, 也可以通过后勤服务监督平台发帖投诉, 或者直接拨打电话向后勤服务集团反映。

3. Q: 在校园内丢失财物怎么办?

A: 去所属片区的保卫部填写表格, 上报具体情况, 并和保卫部工作人员一同查看监

控录像。必要时可联系前往珞珈山派出所（丰颐大酒店对面）进行报案。

保卫一分部：68766981（文理学部）

保卫二分部：68772057（工学部）

保卫三分部：68771830（信息学部）

保卫四分部：68758640（医学部）

4. Q：被流浪猫、流浪狗意外抓伤咬伤怎么办？

A：首先用流动的清水或弱碱性的肥皂水对伤口进行15分钟以上的冲洗，然后尽快去社区卫生服务中心注射第一针狂犬病疫苗（必须为24小时以内），并遵医嘱进行后续措施。

（后附武昌区社区卫生服务中心地址及联系方式）

武昌区		
首义路街社区卫生服务中心门诊	武汉市首义路街首义四巷1号	027-86602150
积玉桥凤凰城社区卫生服务站	武汉市和平大道18号华润置地凤凰城	027-65022236
珞珈山街社区卫生服务中心	武汉市武昌区八一路463号	027-59499850
南湖街华锦社区卫生服务站	武汉市武昌区南湖建安街10号春天里1栋1层7室	027-88732208

七、校内常用网站及信息来源

(一) 网址导航与通知公告类

1. 武汉大学官网 (https://www.whu.edu.cn)

学校官网主页。有查看新闻、学术动态、重要通知、学校机构设置、查询校内各平台入口等功能。信息门户、邮箱系统入口在左上角。左上角学生按钮下有常用各个校内网站及系统入口，信息公开、图书馆、校内网VPN、学生服务、综合事务服务入口在页面正下方。机构设置中可以快捷查询学校各个院系、职能部门、群团组织、直属单位、附属医院、经营性单位网站。



2. 武汉大学信息服务网

(入口1: 武汉大学官网-最下方信息公开)

(入口2: <http://info.whu.edu.cn/>)

通知公告、信息公开一站式查询网站。公众入口有信息公开清单、规章制度、意见征求、信息公开受理机构联系方式等。学生入口有政策文件、常用系统快捷入口、通知公告、后勤保卫医疗信息通知、学生交流合作项目、学生资助管理信息。教工入口有财务系统入口、生活服务类信息、通知公告等信息。



（二）常用服务平台

1.武汉大学综合事务服务中心（<http://service.whu.edu.cn/>）

点击“网上办理”，即可自助办理网络自助、体育场馆预约、网上预约挂号等事项，此外还可以查看综合事务服务中心的服务事项，综合事务服务中心所有服务事项可见附录四。

2.武汉大学信息门户（<http://ehall.whu.edu.cn/new/index.html>）

信息门户包含财务信息平台、研究生-师生服务、校园卡服务、正版软件、MOOC等服务项目，可以缴纳学费、选课、查看成绩、办理校园卡相关业务等50余种服务。

3.智慧后勤网络报修平台

（<https://hqfwdt.whu.edu.cn/repairredirect/website/index>）

提供零星报修服务。热水、墙面等重大基建项目维修请联系宿舍管理员走OA(自动化办公)系统。

4.智慧后勤服务监督平台

（<https://hqfwdt.whu.edu.cn/intendredirect/website/index>）

提供对后勤服务集团提供的服务的表扬、投诉渠道。后勤服务集团职能范围见常用机构导航第12条。

5.智慧珞珈（APP+小程序+公众号）

智慧珞珈上可以实现在手机端办理多数常用事务。分为APP，微信小程序，公众号。

APP下载地址：<http://i.whu.edu.cn/>

下载二维码：



苹果系统可以在应用商店下载。

APP功能：珞珈在线、空闲教室查询、第二课堂、图书馆座位预约、珞珈e卡、部分宿舍用电、场馆预约、后勤维修平台、校园巴士实时定位、可信电子凭证、智慧研工、办事大厅、学生返校、移动离校等。其中珞珈e卡服务中可以充值校园卡、交网费。

小程序功能：珞珈e卡、空闲教室查询、后勤维修、场馆预约、梅操电影查询、办事大厅、科芯电子凭证、校园巴士实时定位等常用功能。

公众号功能：提高信息门户、智慧珞珈小程序入口、APP入口、校园网报修、行人速

通门禁系统访客申请与人脸采集。

6.珞珈山水BBS (<http://bbs.whu.edu.cn/>)

安卓客户端：<http://bbs.whu.edu.cn/mobileUpdate/WhuBBS.apk>

无ios客户端

学校官方论坛，为在校生、教职工、已毕业校友提供沟通渠道。其中部门直通车板块提供权益反馈渠道，房屋租赁板块可发布搜索房屋租赁等信息。

使用说明：首次使用需要在网页版按提示注册账号。人工审核后方可使用。部门直通车板块发帖前请务必阅读发帖格式与部门账号职责。请文明发言，友善交流。

(三) 常用机构导航

1.武汉大学研究生院 (<http://gs.whu.edu.cn/index.htm>)

负责研究生招生、培养、学位工作、教育质量管理等工作。下载专区有各类教育教学常用登记申请表。

2.武汉大学国际交流部 (<http://oir.whu.edu.cn/>)

可查看我校与国外合作办学、联合培养、科研交流等项目。可办理出国留学申请，短期、长期出境学习交流，因公临时出国项目办理等服务。

3.就业与指导服务中心 (<http://xsjy.whu.edu.cn/jyxt/jyweb/webIndex.zf>)

发布招聘信息，提供生涯规划、就业引导、签约改派、违约审批、户档管理等服务。

4.武汉大学后勤保障部 (<http://hqbzb.whu.edu.cn/>)

负责学生宿舍分配、水电管理、热水管理、幼儿教育及计划生育服务、校园整治、基建工程管理、大型维修项目、土地规划、人防、环保等工作。可查询停水停电信息、招标信息、下属部门联系方式。

5.武汉大学财务部 (<http://finance.whu.edu.cn/>)

提供报账等服务。

6.武汉大学信息中心 (<http://nic.whu.edu.cn/>)

提供校园网、校园卡、信息服务系统等服务。

7.武汉大学图书馆

(新版入口：<http://www.lib.whu.edu.cn/>)

(旧版入口：<https://www.lib.whu.edu.cn/web/old.asp>)

提供座位预约，图书查询预约、数据库等图书馆相关服务。

8.武汉大学保卫部 (<http://bwb.whu.edu.cn/>)

首页有报警电话。办事指南栏目可查询机动车门禁办理、出国公证、身份证、户口迁移等。通知公告栏目可查看校园出入口开放关闭通知、交通管制信息、车辆预约入校流程、学校门禁管理信息。

9.武汉大学未来网(校团委) (<http://future.whu.edu.cn/>)

校团委官网，发布校团委公告。

10.武汉大学体育部 (<http://tyb.whu.edu.cn/>)

社会服务中提供场地举办活动审批表下载。

11.武汉大学校医院 (<http://tyb.whu.edu.cn/>)

预约挂号、科室查询、医保政策查询、挂号急诊流程查询。

12.武汉大学后勤服务集团 (<https://hqfwdt.whu.edu.cn/>)

负责校园环境卫生及绿化；学生食堂、餐厅；学生宿舍、教学楼管理；校内餐饮、客房；校内交通运输；学生宿舍、教学楼、教工住房零星维修；自强超市购物；校内商业网点、综合市场管理等。网站提供报修平台入口和服务监督入口。

附录

附录一：校领导接待日、职能部门与学生面对面提案书写范例

提案一：

提案名：关于加强校园道路检修与蚊虫治理的提案。

问题描述：校内已多处出现地砖松动、路表面不平整、下水道盖板破损的现象；季节性蚊虫泛滥。

提案所提问题分析及支撑材料：

作为拥有最美丽校园的武汉大学，校园环境一直是我校最靓丽的名片。近年来，在各方共同努力下，校园环境已有较大提升，但仍在进步的空间。而这次，同学们提出了如下建议：

1.建议开展大范围检修行动，集中解决校园道路损坏问题

不平整的路面会积滞雨水，造成出行的不便，加大安全事故发生的可能性，影响校园环境。据了解，由于地板砖老化、树木增生影响、车辆碾压等原因，校内已多处出现地砖松动、路表面不平整、下水道盖板破损的现象。如松园中路、樱园北路、梅园羽毛球场旁空地、工二食堂门口小路、枫园十四舍旁人行道、枫园十二舍前空地、枫园路下坡地段、人文社科院至蝶楼的下坡路段等。（会上可携带具体地点清单直接传递给部门领导）

目前，学生可在报修平台上进行局部、小量的报修，希望学校能够加大投入，采取大范围检修行动，更高效、更具主动性地去解决路面不平整的问题。

2.提前防治季节性蚊虫

由于武汉大学部分宿舍区依山而建，紧邻东湖，部分宿舍在个别季节期间遭遇蚊虫困扰。据调查了解，文理学部枫园、湖滨及工学部部分宿舍在每年夏季（严重泛滥普遍为九月上旬末）及换季期间（严重泛滥普遍为十一月上旬末）容易遭遇蚊虫灾害，较为常见的是趋光性小绿虫及摇蚊。

针对蚊虫泛滥问题，学校曾实施过间歇性的喷药灭蚊行动，但该方法实施时间，往往在同学们经历了蚊虫的“残忍席卷”后，校方才开始开展相关防蚊工作。建议学校能够针对每年蚊虫活动特点，有计划地主动实行喷药灭蚊行动。另外建议学校能够购买更多防蚊设备，在蚊虫泛滥区使用。（拟请部门：后勤保障部、后勤服务集团）

提案二：

提案名：优化商业网店布局，提升快递网点服务能力。

问题描述：

近年来，学校不断改善校园生活环境。但随着校园的规划建设，新的问题也随之出现。在此我希望反映两个方面的问题：

1.商业网点不足以满足同学们生活需求

2.快递点服务能力不足

问题分析：

1.部分宿舍片区商业网点不足以满足同学们生活需求

以医学部及湖滨片区为例：医学部现有在校生6000余名，但是医学部仅有一间自强超市，商品种类无法满足同学们的需求，同时医学部自强超市离教学区或者宿舍楼较远，给同学们的生活带来了不便；湖滨宿舍区没有合规的打印店、水果店等，同学们打印论文、资料或购买水果等需要出校或前往其他学部，生活质量大打折扣。以上情况对同学们的生活学习造成了一定的影响。请问学校是否有在医学部新建自强超市或其它商业网点的计划？在前几日相关部门与湖滨同学的座谈会上，提及了新建自强超市、湖滨食堂增设宵夜等计划，请问有具体的建设时间与地点？何时能在湖滨区域增设打印店、水果摊位店呢？在网点建设完成前，是否有临时解决方案？

2. 快递点服务能力不足

从2018年秋季开始，学校将各个宿舍区原本零散分布的多家快递公司整合成新的快递点，快递统一取件，时间也更加灵活，方便了同学们的生活。近期大部分片区已将片区内快递点整合到处快递柜，集中进行取、寄件服务，恰逢新生入学快递高峰期，每日快递量已经超出了快递点的承受能力上限。目前，校内多个宿舍区快递点也出现了大量快递堆积在地上且缺乏人员管理的现象，造成了快递的延误、错拿、损坏、丢失等问题。同时，由于快递点在市外，在雨天，同学们取件不便，快递也容易淋湿受潮。因此，建议学校能够在各个快递点加派人手，应充分利用部分快递点的二层空间（例如梅园、枫园），同时对有条件的快递点进行扩建。希望能够加强快递点对高峰期的处理能力，避免接下来的“双十一”等购物高峰再次出现问题。（附上快递堆积照片）同时希望学校能设立投诉渠道，以规范快递点运行。（拟请部门：后勤保障部、后勤服务集团）

提案三：

提案名：关于物品丢失和监控调取建议的提案。

提案所提问题描述：

学校面积大、人员混杂，学生物品（外卖）丢失时常发生学生物品丢失后很难有效通过查监控找回，学生找保卫部等维权成本过高。

问题分析：

目前学生外卖被偷频繁发生，但是始作俑者几乎没有得到任何处罚。如此这般，学生的利益得不到维护，偷外卖者气焰更加猖獗。

很多人第一次被偷外卖可能都会去向保卫部反映，可是得到的回应往往都是一份外卖价值过低、查监控耗时耗力也很难找回，于是当一次次被偷以后，最好的解决办法只剩下及时去拿外卖。但是外卖配送时间很难确定，学生无法每次都能及时去拿外卖。

据了解，许多在外卖被偷后，找宿管阿姨反映，宿管阿姨以保护学生隐私、查监控麻烦、很可能是其他外卖员恶性竞争为由，不提供查取监控服务，导致在宿舍被偷的外卖不了了之。送到校门口的外卖安全性就更低了！

总之，希望学校能够对这个问题给予重视，可以安排专门的人员负责这件事情，严查每一起外卖被偷事件，让学生有正确的反馈渠道来维护自己的利益。

附录二：武汉大学教职工公费医疗及大学生医保报销流程

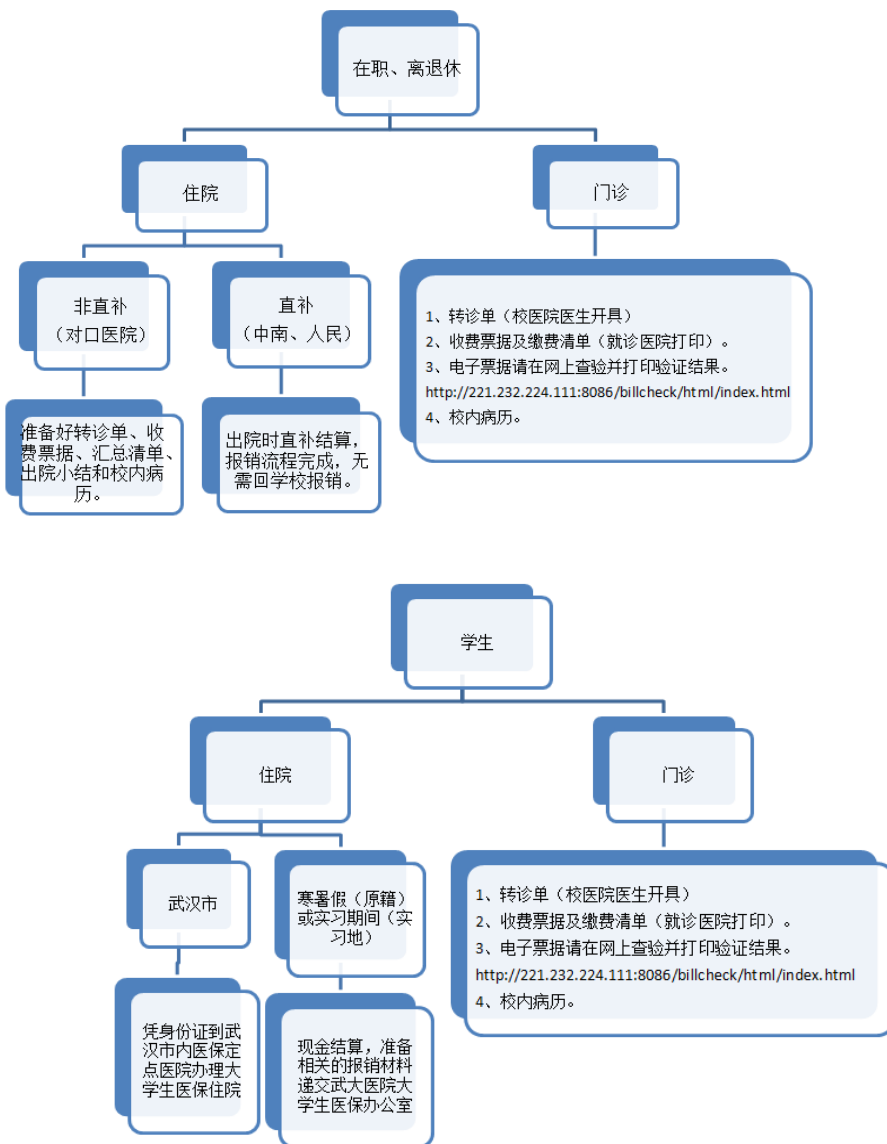
1.报销时间：工作日上午8:00-11:00收取报销材料，下午审核的报销材料，每人每季度可送一次报销材料。

2.报销地点：

在职、离退休人员：文理学部医院5楼会议室，工学部医院财务室每周一、周三、周四上午可收报销材料，医学部医院财务室每周二上午收报销材料。

学生：文理学部医院4楼大学生医保办公室。

3.报销流程：



4.其他注意事项：

(1) 教职工医疗费参照《湖北省公费医疗目录》及《国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》及有关规定执行（请参照 武大后字《2004》6号文）；学生医疗费参照《国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》有关规定执行。

(2) 急诊转诊：对节、假日，中、夜班接待的急诊病人，可由接诊医师直接转诊，3个工作日内找接诊医师补办转诊审核手续。急诊转诊范围参照《武汉大学医院急诊范围》界定，超出范围外的疾病如果接诊医师认为合乎急诊转诊条件者，应请示上一级别的医师或门诊主任、科主任，经审核登记后方可转诊，并按规定补办审核手续。此规定遵照《武汉大学医院转诊暂行规定》（武大医院字[2012]6号文）执行。

(3) 急性病患者可开3天药量，慢性病开7天药量，慢性病患者酌情延长至一个月药量。此规定遵照湖北省卫生厅文件《关于进一步规范公费医疗行为的补充规定》（财政厅发的鄂卫发[2001]17号文第三条）执行。

武汉大学公费医疗办公室
武汉大学大学生医保办公室

附录三：武汉地区高等学校在校大学生参加城镇居民基本医疗保险政策

1.大学生突发急病在非定点医院和定点转诊医院发生了门诊紧急抢救如何申报？

大学生因紧急抢救在本市非定点医疗机构住院和在转院定点医疗机构住院的，高校须在大学生入院的7日内，到所属社保处登记备案。未按规定登记备案的，医保基金不予支付有关医疗费用。

2.门诊紧急抢救转住院的费用如何结算？

(1) 大学生因危、急等情况在定点医疗机构门诊实施紧急抢救后转住院治疗的，紧急抢救费用并入住院医疗费用结算。

(2) 大学生在非定点医疗机构和转院定点医疗机构紧急抢救所发生的费用，先由个人用现金垫付。

(3) 紧急抢救未办理住院手续的，由各高校按普通门诊费用报销。

3.跨保险年度住院的费用如何结算？

大学生跨保险年度住院的，应在每年的8月31日结清本保险年度住院医疗费用，个人不再支付医保基金起付标准费用，医保基金最高支付限额按其住院所在年度分别计算。

4.医保基金支付门诊重症费用的比例和最高支付限额是多少？

大学生在门诊治疗重症的，其符合规定的医疗费用由医保基金支付70%。在一个保险年度内，医保基金最高支付限额分别为：

(1) 慢性肾功能不全透析(失代偿期)、肾移植术后抗排异、恶性肿瘤放化疗100000元；

(2) 高血压Ⅲ期(有心、脑、肾并发症之一的)、糖尿病(合并感染或有心、肾、眼、神经并发症之一的)4000元；

(3) 重症精神病(精神分裂症、情感性精神病、脑器质性精神病)1600元；

(4) 慢性重症肝炎、肝硬化4000元；

(5) 帕金森氏病及帕金森氏综合症1200元；

(6) 系统性红斑狼疮2800元；

(7) 慢性再生障碍性贫血8000元。

5.如何办理转院手续？

大学生在定点医疗机构住院，因定点医疗机构技术和设备所限不能诊治的，可申请办理转院手续。

(1) 在定点医疗机构之间转院治疗的，由转出医疗机构办理转院手续，大学生可直接到转入医疗机构办理住院手续。

(2) 转到本市非定点医疗机构或转院定点医疗机构住院的，须经三级综合定点医疗机构或专科定点医疗机构提出转院意见，由高校报所属区社保处核准，医疗费用先由个人垫付。

(3) 转到市外医疗机构住院的，须经三级综合定点医疗机构或专科定点医疗机构提出转院意见，由高校报市医疗保险中心核准，医疗费用先由个人垫付。

6.参保大学生在寒暑假、休学、实习期间，异地发生的住院医疗费用如何申报？

寒暑假、休学、实习期间在异地发生的住院医疗费用，由高校开具相关情况的证明，

携带该学生的相关医疗资料，于每月1日到10日到所属区社保处办理报销手续。

7.大学生个人现金垫付的医疗费用如何报销？

(1) 寒暑假、休学、实习期间在异地发生的住院医疗费用和在本市非定点医疗机构、转院定点医疗机构住院发生的医疗费用，按市内住院医疗费用报销规定办理。

(2) 经批准转往市外医疗机构住院医疗费用，结算时先由个人自付10%，余额再按市内住院医疗费用报销规定办理。

8.参加商业保险的大学生发生的医疗费用如何报销？

大学生参加商业保险的，在定点医疗机构门诊治疗重症疾病和住院发生的医疗费用，由商业保险公司根据定点医疗机构的收据办理二次赔付手续；实行现金报销的，先由大学生医保基金支付，剩余费用由商业保险公司根据市医疗保险中心出具的大学生居民医保医疗费用分割单，办理二次赔付手续。

9.什么是住院起付标准，标准是如何规定的？

住院起付标准是指大学生医保基金支付之前，按规定应由个人先负担一定数额的医疗费用。超过起付标准以上的医疗费用，由医保基金和个人按规定比例支付。低于住院起付标准的费用由个人自付。其中：

- (1) 社区卫生服务中心和一级医疗机构200元；
- (2) 二级医疗机构400元；
- (3) 三级医疗机构800元。

在一个保险年度内，大学生两次及以上住院的，住院起付标准减半；大学生在不同级别医疗机构间转诊住院的，视同一次住院，往上一级别医疗机构转诊的，要补齐住院起付标准的差额。

10.医保基金所支付的相关比例是多少呢？

在起付标准以上符合规定的住院医疗费用，医保基金的支付比例为：在社区卫生服务中心、一级医疗机构住院的支付比例为80%；在二级医疗机构住院的支付比例为70%；在三级医疗机构住院的支付比例为60%。

大学生在门诊治疗部分重症（慢性）疾病（以下简称门诊重症）和住院治疗使用属于医保基金支付部分费用的诊疗项目和药品目录内乙类药品的，先由个人自付10%，余额再按相关规定执行。

大学生按规定使用的体内置放材料、置换人工器官和血液制品的医疗费用，属国产的，医保基金支付65%；属进口的，医保基金支付50%。

11. 住院医疗费用计算案例

学生刘XX，在某二级定点医院首次住院治疗，共发生医疗费用98000元，范围内费用95000元。其中：甲类药品和诊疗项目费用45500元，乙类药品和诊疗项目费用45500元，国产体内置放材料和输血费用4000元，自费费用3000元。

按政策规定，个人应自付的费用：

- (1) 起付标准：400元（二级医院）。
- (2) 甲类药品和诊疗项目由基金支付70%，个人承担30%。

个人自付金额： $45500 \times 30\% = 13650$ 元。

(3) 乙类药品和诊疗项目个人先自付10%： $45500 \times 10\% = 4550$ 元。

(4) 乙类药品为自付10%后余额，基金支付70%，个人承担30%，个人需再支付： $(45500 - 45500 \times 10\%) \times 30\% = 12285$ 元。

(5) 国产体内置放材料和输血费用基金支付65%，个人支付比例 $100\% - 65\% = 35\%$ ，个人需支付： $4000 \times 35\% = 1400$ 元。

上述个人自付金额共： $400 + 13650 + 4550 + 12285 + 1400 = 32285$ 元。

医保基金应支付的医疗费用： $95000 - 32285 = 62715$ 元。

大学生医保基金支付费用占本次医疗总费用的比例为64%。

大学生医保基金支付费用占本次范围内医疗总费用的比例为66%。

附录四：综合事务服务中心办事大厅服务事项

中心地址：武汉大学当代楼一楼(牌坊附近)

咨询电话：027-68773295

服务窗口开放时间：（部分窗口业务有特别说明的除外）

每个工作日 上午8:00-11:30

下午14:00-17:00（夏季14:30-17:30）

（注：每周五下午16:00后为中心集体学习时间不开放）

一楼自助设备开放时间：8:00-22:00（周末正常开放）

综合事务服务中心办事大厅窗口服务事项信息表			
服务部门	服务事项名称	服务对象	受理窗口
党政办公室	申请使用校级印章	各职能部门、培养单位	三楼303室
学生工作部	学生奖学金类荣誉证书证明书出具	全体本科生（获得优秀学生甲、乙、丙等奖学金；优秀学生、三好学生、三好学生标兵、优秀毕业生称号）	一楼8号
	学生奖学金类荣誉证书复印件加盖公章	全体本科生	一楼8号
	毕业生登记表统一组织填写及个体补办	全体	一楼8号
研究生工作部	各类获奖证明（含优秀研究生、优秀研究生标兵、优秀毕业生、专项奖学金、学业奖学金）	在读研究生	一楼7号
	各类获奖证书发放（优秀研究生、优秀研究生标兵、优秀毕业生、专项奖学金、学业奖学金、国家奖学金）	各培养单位	一楼7号
	研究生就业政审表用章（包括公务员与选调生报考、录用等）	应届毕业生	一楼7号
	补办研究生毕业登记表用章	往届、应届毕业生	一楼7号
	研究生火车优惠卡办理（补充、充磁、更改乘车优惠区间）	在读研究生	一楼7号
	研究生临时困难补助申请	在读全日制非定向研究生	一楼7号
	研究生退学、退出硕博连读相关退费核算	在读研究生	一楼7号
	研究生国家助学金（院系提交材料）	各院系辅导员	一楼7号
	学业奖学金补发	各院系辅导员	一楼7号
公派留学研究生出国（境）申请（非涉密）	在读研究生	一楼7号	
	本科生学籍异动办理（转年级、休学、保留学籍、复学、退学）	武汉大学全日制在读本科生	一楼6号

本科生院	本科生学生证补办	武汉大学全日制在读本科生	一楼6号
	2004年(含)以前的本科毕业生出国成绩单开具	2004年(含)以前入学的本科毕业生	一楼6号
	2004年(含)以前的本科毕业生学历翻译件开具	2004年(含)以前入学的本科毕业生	一楼6号
	本科生出国交流项目申请表签字盖章	武汉大学全日制在读本科生	一楼6号
	出国材料自助机的信息维护及异常情况处理	2005年及之后入学的所有本科生	一楼6号
	本科生出国成绩打印管理系统的日常维护	2005年及之后入学的所有本科生	一楼6号
研究生院	学生公共课重修缓修申请	在读研究生	一楼5号
	调停课申请(教师)	研究生课程任课教师	一楼5号
	学生成绩维护	研究生课程任课教师、在读研究生	一楼5号
	硕博连读(直博生)转硕申请	全日制在读研究生	一楼5号
	研究生证补办	在读研究生	一楼5号
	研究生注册(特殊类型)	在读研究生	一楼5号
	研究生学籍异动办理(休学、保留学籍、复学、退学)	在读研究生	一楼5号
	研究生请假手续办理	在读研究生	一楼5号
	研究生转导师转专业办理	在读研究生	一楼5号
	研究生在读证明、中英文成绩单办理	在读研究生	一楼5号
	研究生离校程序办理(结业、退学)	在读研究生	一楼5号
研究生课程旁听生(交流生、联合培养)报到手续办理	旁听生(国内联合培养,其他申请授课)	一楼5号	
科学技术发展研究院	纵向项目(课题)技术服务合同(拨出款)办理(包含纵向合作拨出款合同)	全校教职工	二楼14号
	参与外单位纵向项目(课题)合作合同(拨入款)办理	全校教职工	二楼14号
	纵向项目科研经费上账	全校教职工、院系科研秘书/科研财务助理	二楼14号
	横向科研合同审核	全体教职工	二楼14号
	横向外委合同审核	全体教职工	二楼14号
	横向科研项目投标	全体教职工	二楼14号
	横向科研项目经费上账	全体教职工、院系科研秘书/科研财务助理	二楼15号

	行业纵向或省市非基金类项目经费上账	全体教职工、院系科研秘书/科研财务助理	二楼15号
	科技合同法务咨询	全体教职工	二楼16号
人文社会科学 研究院	文科科研经费入账	全体在册在编教职工	二楼17号
人事部	职称证书办理	专业技术人员	二楼13号
	工作证办理	在编在岗教职工	二楼13号
	校园卡办理审核（附属医院）	附属医院卫编人员	二楼13号
	非事业编制人员校园卡的办理	非事业编制人员	二楼13号
	非事业编制人员校园卡图书借阅功能的办理	非事业编制人员	二楼13号
财务部	文科科研经费上账	全体有文科科研经费的师生	二楼18号
	自然学科科研经费上账	全体有自然学科科研经费的师生	二楼19号
国际交流部	学生出国（境）交流学习项目申请受理	武汉大学全日制学生	二楼12号
	武汉大学港澳台人员短期来校访问备案	邀请港澳台短期来访专家的相关单位和教师	二楼12号
	武汉大学外籍人员来校访问备案	邀请短期来访的外籍专家的学院和教师	二楼12号
保卫部	（户口已迁入学校的）学生户籍借用	文理学部、信息学部户口迁入学校的在校学生	一楼1号
	应届毕业生户口改派	文理学部、信息学部应届毕业生	一楼1号
	迁入教师集体户	文理学部、信息学部新入职教工（含博士后进站）	一楼1号
信息中心	校园一卡通（职工卡申办）	在册在编的职工、师资博士后等	一楼4号
	校园一卡通（普通卡申办）	高层次人才、协同创新人员、附属医院职工等	一楼4号
	校园一卡通（消费卡申办）	劳务派遣员工、在编职工家属、其他短期在校工作人员	一楼4号
	校园卡补办、挂失、解挂、解冻、修改密码、绑定银行卡、流水查询	校园卡持卡人	一楼4号
校工会	未成年子女保险理赔（保险公司直接办理）		三楼302 （每周一、三下午）

更多服务事项及相关信息可登录综合事务服务中心的官网：<http://service.whu.edu.cn/>



为同学谋需求

为学校聚合力

为国家育英才