

DB52

贵 州 省 地 方 标 准

DB52/T 1556—2021

医疗保障窗口服务规范

2021 - 01 - 14 发布

2021 - 03 - 01 实施

贵州省市场监督管理局

发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体原则 2

5 服务场所 2

6 服务人员 3

7 服务制度及指南 4

8 服务要求及内容 4

9 监督与评价 5

10 应急处置 6

11 信息保密 6

附录 A（规范性） 标志、徽标的图案及含义 7

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由贵州省医疗保障局提出。

本文件由贵州省医疗保障局归口。

本文件起草单位：贵州省医疗保障局。

本文件主要起草人：吕劲松、卢吕友、葛俭、何远兰、郑丽华。

医疗保障窗口服务规范

1 范围

本文件规定了医疗保障窗口服务的术语和定义、总体原则、服务场所、服务人员、服务要求及内容、监督与评价、应急处置、信息保密等。

本文件适用于省、市、县级医疗保障窗口的服务和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2893 安全色

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医疗保障窗口服务

按照服务流程和服务要求为参保单位、参保人员提供系统、规范、优质、便捷的各项服务措施的总称。

3.2

服务对象

负有参加医疗保险义务或负有代扣代缴义务的单位或个人以及享受医疗保险待遇的权益人，包括参保人、缴费人、扣缴义务人、依法指定或委托的代理人或经办人。

3.3

“一窗通办”服务

对服务对象需到医疗保障窗口办理的医疗保障政务服务事项进行一窗式综合服务。

3.4

一次性告知

服务对象咨询、办理医疗保障政务服务事项的，承办人应一次性告知其所办事项的依据、时限、程序、所需的全部资料。

3.5

预约服务

建立预约服务登记，按约定时间提供服务。

3.6

免填单服务

服务对象办理部分医疗保障政务服务事项时，不需填报相关申请表，由医疗保障窗口服务人员根据服务对象提供的基本信息直接从业务系统直接打印。

3.7

自助服务

服务对象可通过自助服务终端一体机办理部分政务服务事项。

4 总体原则

依法合规、公平公正、优质规范、公开诚信。

5 服务场所

5.1 标识标志要求

5.1.1 视觉识别

5.1.1.1 服务场所应在宣传资料、政务服务事项清单、办事指南、办事流程及岗位牌等设置清晰、统一的视觉识别标识。

5.1.1.2 视觉识别标识的内容、字体、颜色、图案等基础元素应与国家医疗保障局公布的官方标志及徽标相关规定保持一致（见附录A）。

5.1.2 导向标识和安全标志

5.1.2.1 服务场所应具备导向标识和安全标志，且使用应符合 GB/T 10001.1、GB 2893、GB 2894 的要求。

5.1.2.2 导向标识和安全标志在所设置的环境中应醒目，易于发现，避免遮挡。

5.2 服务区域

5.2.1 区域划分

5.2.1.1 医疗保障服务窗口服务区域应至少包括：窗口服务区、咨询辅导区、自助业务区、等候休息区。

5.2.1.2 各功能区域及公共区域应采光充足、温湿度适宜、保持通风，做到窗明几净、地面整洁，无污物、无异味。

5.2.2 窗口服务区

5.2.2.1 窗口服务区应按照“一窗通办”服务要求设置综合业务窗口、优先办理窗口，且各服务窗口正上方应标示对应的窗口编号。

5.2.2.2 窗口服务区应至少配备视频音频监控系统、排队叫号系统、服务质量评价系统、自助业务系统、填表桌台、复印机。

5.2.3 咨询辅导区

5.2.3.1 咨询辅导区应配备填表桌台、笔。

5.2.3.2 填表桌面上应放置必要的统一的事务办理样表、证明材料模板和医疗保障服务事项办事指南、宣传资料等资料。

5.2.4 自助业务区

自助业务区应配备自助医疗保障业务办理设施。

5.2.5 等候休息区

等候休息区应配备休息座椅、笔墨、饮水机、应急药箱、老花镜、雨伞、手机充电器、免费WiFi等便民设施及用品。

6 服务人员

6.1 人员配置

窗口服务人员的配备应与服务对象数量相适应，确保服务提供能力满足服务对象需求。

6.2 人员资格

6.2.1 窗口服务人员应具备满足服务岗位需求的专业知识、服务技能。对于有特殊需求的岗位，还应具备相应的资质证书。

6.2.2 定期或不定期对窗口服务人员开展系统培训，包括岗前培训、岗中定期业务知识培训等。

6.3 人员礼仪

6.3.1 在工作时间内统一着工作制服，保持整洁适体，按规定佩戴工作牌。

6.3.2 仪容整洁，讲究卫生，修饰得体。

6.3.3 坐姿端正，站姿挺拔，行姿稳重。

6.3.4 工作期间提倡使用普通话，各地可根据实际工作需要，使用少数民族或其他语言。做到语气平和、表达清晰、文明用语，禁用服务忌语。

6.3.5 认真倾听，微笑服务，态度温和，自然真诚。

7 服务制度及指南

7.1 服务制度建设

医疗保障服务窗口应建立并执行以下服务制度：

- a) 信息公开制：应对信息公开的内容、方式、程序等进行确定，其中在公开的内容中应包括审批依据、办理流程等信息；
- b) 一次性告知制：应对一次性告知的主体、内容、适用情形、时间限制以及未予一次性告知应承担的责任等进行规定，其中在一次性告知的内容中应包括申请资料是否齐全以及如何补正、是否受理及其理由、是否需要实地勘查等特殊程序以及下一步需要进行的程序、是否收费等事项；
- c) 首问责任制：应对首问责任人的责任、义务、接待态度、职责范围、工作流程等进行规定，职责范围应分别明确属于首问责任人职责范围内的事项和不属于首问责任人职责范围内的事项，同时还应明确无论是否属于首问责任人职责范围内的事项，首问责任人都应给予完整答复或者有效答复途径；
- d) 顶岗补位制：应对办理窗口岗位的“定人、定岗、定责”岗位责任制度等进行规定，不得以任何理由、任何方式空岗、缺位，延误工作的正常办理；
- e) 服务承诺制：应细化服务承诺的内容及标准，廉政、认真服务、一次性告知、首问责任、限时办结等方面的内容；
- f) 责任追究制：应明确责任追究的适用情形、追究办法、程序等内容，可通过走访、监督评价等方式，及时发现工作中的问题，对承办人、责任人予以责任追究；
- g) 文明服务制：应细化文明服务相关要求，其中包括服务态度、服务用语、着装要求、形象要求、工作准则等内容。

7.2 服务（办事）指南建设

医疗保障服务窗口应根据《贵州省医疗保障政务服务事项清单》编制办事（服务）指南，且符合以下要求：

- a) 办事（服务）指南应包含该政务服务事项名称、服务对象、办理方式、办理流程、申办材料、办理时限、监督电话；
- b) 办事（服务）指南应包含清晰、易懂的流程图。

8 服务要求及内容

8.1 服务要求

医疗保障服务窗口应按照“一窗通办”服务要求统筹做好整合资源、流程优化、设备配置、人员培训、资料流转等软硬件准备工作。

8.2 服务内容

8.2.1 信息公开

8.2.1.1 信息公开的内容应至少包括：医疗保障机构名称、地址和职责、医疗保障政务服务事项内容和相关政策、办事（服务）指南、重大服务举措（可预约服务、免填单服务、全省通办的政务服务事项）、服务承诺、办公时间、咨询和投诉举报监督电话等事项。

8.2.1.2 医疗保障窗口应通过医疗保障机构网站、微信公众号、政务服务中心网站、自助服务终端一体机、电子显示屏或者触摸屏、公告栏等渠道公开相关信息。

8.2.2 档案管理

医疗保障窗口服务的过程应有记录、可追溯，档案由医疗保障窗口按照档案管理要求进行归档案管理。

8.2.3 预约服务

医疗保障窗口应提供预约服务，服务内容包括医疗保障业务办理、政策咨询等其他事项。

8.2.4 咨询服务

8.2.4.1 医疗保障服务窗口应提供咨询服务。按照一次性告知制度等规定的要求，对咨询对象的咨询做出清晰明确答复。

8.2.4.2 工作人员现场不能答复的，应告知咨询对象答复的时间及其他咨询途径。

8.2.4.3 如咨询对象所办事项不在此窗口，应向其指明。

8.2.4.4 当咨询对象出现误解或出言不逊时，应耐心做好政策宣传和解释工作，遇重大问题无法处理时，应及时汇报给上级领导处理。

8.2.4.5 宜做好咨询记录，记录宜包含咨询对象、咨询时间、咨询内容、答复结果等内容。

8.2.5 免填单服务

医疗保障服务窗口应对涉及医疗保障参保信息查询、出具参保凭证、参保人员基本医疗费用零星报销、定点医药机构费用结算等事项提供免填单服务。

8.2.6 延时服务

医疗保障服务窗口应提供延时服务，告知前来取号或已取号仍在医疗保障服务窗口等候的服务对象预计办理时间，并按以下情形处理：

- a) 对选择继续等候的服务对象，延长工作时间，直至事项办结；
- b) 对选择再次上门办理医疗保障的服务对象提供预约、优先办理。

9 监督与评价

9.1 投诉处理

9.1.1 应提供投诉监督的渠道，如投诉电话、投诉邮箱、意见箱、网上投诉等渠道。

9.1.2 应在合理的时限内对投诉予以答复，并应告知该投诉的处理时限及处理结果。

9.2 服务测评

9.2.1 测评方式

医疗保障窗口应建立服务“好差评”制度，并通过电子测评器开展“好差评”测评，也可通过现场测评、网络测评、电话测评等方式开展服务满意度第三方测评。

9.2.2 测评结果的反馈与应用

对测评中发现的问题，改进完善。对具有普遍性、代表性问题的改进措施应向社会公开，接受社会各界监督。

10 应急处置

医疗保障服务窗口应建立应急处置预案，按照突发情况类型具体处理机制，处理安全、纠纷等突发事件。

11 信息保密

医疗保障服务窗口应对参保人员的数据信息保密，不得泄露任何信息。

附 录 A
(规范性)
标志、徽标的图案及含义

A.1 标志的图案及含义

A.1.1 标志图案

如图A.1。



图A.1

A.1.2 图案形状

字形加文字。

A.1.3 图案颜色

A.1.3.1 CHS字形为蓝色。蓝色色值：#289DDA；RGB：R:40,G:157,B:218；CMYK：C:73%,M:21%,Y:0%,K:0%。

A.1.3.2 中文字中国医疗保障、以及英文全称CHINA HEALTHCARE SECURITY为灰色。灰色色值：#595757；RGB：R:89,G:87,B:87；CMYK：C:0%,M:0%,Y:0%,K:80%。

A.1.4 标志含义

中国医疗保障官方标志以中国医疗保障英文“China Healthcare Security”的缩写“CHS”为主形。主形“CHS”蓝色寓意保障、稳定、发展。在字形设计上“C”“H”“S”都有笔画结构上的连接，突出了社会互助共济，寓意着中国医保连接中国千家万户。“CHS”字形采用倾斜设计，体现出速度感，寓意着中国医疗保障事业的便捷高效和朝着更高质量、更有效率、更加公平、更可持续的方向迈进。主形下方中文字体“中国医疗保障”为方正正粗黑简体，下方英文字体“CHINA HEALTHCARE SECURITY”为方正黑体简体，中英文字体均为灰色。

A.2 徽标的图案及含义

A.2.1 标志图案

如图A.1。



图A.2

A.2.2 图案形状

圆形加文字。

A.2.3 图案颜色

A.2.3.1 CHS字形为橙色。橙色色值：#E99413；RGB：R:233，G:148，B:19；CMYK：C:6%，M:51%，Y:93%，K:0%。

A.2.3.2 CHS字形以外的部分为深蓝色及白色。深蓝色色值：#133570；RGB：R:19，G:53，B:112；CMYK：C:100%，M:91%，Y:34%，K:1%。

A.2.4 徽标含义

中国医疗保障官方徽标以中国医疗保障的英文缩写“CHS”为中心，“CHS”字形设计与中国医疗保障官方标志一致；颜色为橙色（暖色），象征光明、温暖与希望。徽标外形为圆形，代表圆满美好和团结一致。除“CHS”主字形外，圆形其余部分选用深蓝色及白色，深蓝色寓意保障与责任；白色形成的环绕弧线寓意着中国医保的保障范围广，给予全体参保人坚实的保障；白色弧线下方的“保障之手”呈现出呵护托起手姿，象征着医疗保障事业的托底职责。圆形下方中文字体“中国医疗保障”为方正正粗黑简体，下方英文字体“CHINA HEALTHCARE SECURITY”为方正黑体简体，中英文字体均为深蓝色。

