连医保〔2024〕104号

关于印发连云港市区企业医保服务专员

实施方案（试行）的通知

各相关单位：

根据《中共中央 国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》《国家医疗保障局关于优化医保领域便民服务的意见》和《中共江苏省委 江苏省人民政府关于深化医疗保障制度改革的实施意见》的精神，为进一步贯彻落实市委、市政府关于优化营商环境的部署，持续深化“放管服”改革，完善服务机制，创新服务方式，提高服务质效，为企业提供“一对一”的优质服务，最大限度方便企业办理医保业务，经研究制定连云港市区（不含赣榆区，下同）企业医保服务专员实施方案（试行）。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心，服务新质生产力发展，加快适应医保发展的形势要求，积极打造医保发展的特色亮点。聚焦企业在医保经办服务办理中的“急、难、愁、盼”问题，强化医保经办服务能力建设，以更快更好方便企业办事为导向，推出企业医保服务专员（以下简称服务专员）服务，实现“流程简、时间短、服务优”的工作目标，不断提升医保系统政务服务标准化、规范化、便利化水平。

二、服务范围

试行期间，服务专员服务范围主要为参加市区职工基本医疗保险的重点企业，具体范围包括：市区范围内规模以上工业企业；参保职工在500人以上的企业。市医保部门将进一步总结试行工作经验，适时扩大服务企业范围。

三、工作职责

依托市医保中心现有的帮办代办服务模式，择优安排一定数量的服务专员，打造一支政治素质优、业务水平高、工作能力强的队伍，负责对接联系企业，架起“医保企业连心桥”。服务专员应积极履职尽责，发挥好“专业力量”的优势作用，围绕业务指导、政策宣传等方面重点任务，加大工作力度，切实为企业提供服务、解决问题，积极助推优化营商环境。不断探索创新经办服务，围绕企业咨询办理频次较高、反映较多的问题深挖细研，力争从源头加以解决。

（一）切实履职尽责。服务专员应切实增强责任感和使命感，树立以企业为中心的服务理念，勇于担当，积极作为，为参保企业提供更加优质、高效的服务，不断提升企业的满意度和获得感。

（二）持续提升能力。服务专员应具备较高的业务素质和能力，深入理解并掌握相关法律法规、政策文件和医保经办事项办理流程，熟练掌握使用各种线上医保业务办理渠道，切实发挥服务企业、方便企业的作用。

（三）严格廉洁自律。服务专员要自觉与企业保持“亲”“清”关系，严格遵守职业道德和纪律要求，严禁“吃、拿、卡、要”和推诿扯皮，对于企业提出的问题和困难，应积极应对、妥善解决，不得敷衍拖延。对于因服务专员违反有关规定造成恶劣影响的，予以严肃处理。

四、服务方式

结合企业高频经办事项以及实际情况，梳理确定《连云港市区企业医保服务专员服务事项清单》（附件1，以下简称服务事项清单）。进一步拓宽丰富服务方式和渠道，设立企业服务群和专用邮箱，实现实时在线沟通。原则上以协助、指导企业通过线上渠道办理为主；对于企业因特殊情况不能线上办理的业务，服务专员根据企业申请为其提供帮办代办等服务。

（一）线上办。以实时在线沟通答疑为主要方式，为企业提供清晰、明确的指导，协助企业通过“国家医保服务平台”APP、“国家异地就医备案”小程序、“江苏政务网”、“苏服办”APP、“江苏医保云”APP、“我的连云港”APP及“连云港医保”微信公众号等线上医保业务平台办理医保业务。

（二）预约办。对于需要线下办理的业务，企业可与服务专员沟通，预约确定前往窗口办理的日期和时间，届时由医保经办窗口安排专人提供服务。

（三）帮办代办。对于企业因特殊情况需要提供帮办代办服务的，服务专员应对接企业填写《医保帮办代办委托书（企业）》（附件2），并一次性准确完整告知需要提交的相关材料。企业按要求通过专用邮箱提交委托书和所有材料后，告知服务专员，由服务专员及时按规定流程开展相应工作。委托书只需提供一次，长期有效。

（四）驻点办。进一步加强对于自贸区和徐圩新区企业的支持，定期深入园区驻点办公，了解企业需求，提供现场指导协助，将医保经办服务送进园区内。

（五）委托办。选择部分适宜的高频医保经办服务事项，探索将经办服务权限进一步延伸到园区，为园区经办人员配置相应系统权限，同步加强对园区经办人员业务培训和指导，方便企业直接在园区办理业务。

（六）就近办。同步加强对于乡镇、街道“15分钟医保服务圈”培训指导，提升服务能力水平，充分发挥基层医保网点作用，为各类企业提供就近服务。

（七）上门服务。医保部门可结合工作安排或企业邀请开展上门政策宣传答疑培训等服务，并可提供现场业务指导、现场受理手续齐全的业务办理材料。

五、服务流程

（一）受理。企业根据需要自愿申请帮办代办服务。服务专员在收到企业提交的办理业务事项委托申请后，仔细核对申请材料是否完整、准确，并填写《连云港市区企业医保服务专员服务事项登记表》（附件3）。对于材料不齐全的事项应一次性告知，方便申请人及时补正；对于因特殊情况（如政策调整、系统故障等）无法立即受理的，应及时明确告知原因，并提供备选方案或预计受理时间；对于不属于服务事项清单帮办代办范围的，应及时向企业做好解释工作，并提供相关部门的联系方式或在线指引，帮助企业自行办理。

（二）办理。对于受理的业务，服务专员应在全省医疗保障经办政务服务事项清单规定的办理时限内办结，特殊原因不能按时办结的，应及时与企业沟通说明，告知原因及预计办结时间。

（三）反馈。业务办结后，服务专员应及时通过电话、邮件或短信等方式通知企业，告知办理结果及后续事宜。对于需要线下返还相关办理材料的，应共同约定领取时间并提前做好准备。

（四）归档。帮办代办事项办结后，服务专员应及时完善台账资料，做好相关资料归档工作。

六、保障措施

（一）提高思想认识。“企业医保服务专员”制度是贯彻落实市委市政府关于持续深化营商环境改革，加快推进我市医保事业高质量发展，积极探索创新服务模式的一项重要举措，医保部门上下要深刻认识和理解其重要性和必要性，提供全方位支撑和保障，切实发挥服务专员服务企业的前沿哨所和桥梁纽带作用。

（二）强化人员培训。由具体相关处（科）室组织开展各项制度政策培训，医保经办机构做好相关公共服务专业培训。服务专员应加强重视，端正态度，熟练掌握，学以致用。

（三）健全评价机制。建立健全服务专员工作评价机制，评价由日常工作评价和服务企业评价相结合，确保服务专员保持高效、专业和贴心的服务状态，为企业提供更加优质的医保服务。

（四）积极宣传引导。多渠道全方位宣传医疗保障政策，及时更新医保改革动态，与时俱进，注重实效，充分发挥医保经办服务在增强人民福祉中的积极作用，努力营造全社会关注医保事业健康发展的良好氛围，让参保企业在医疗保障服务中享受到实实在在的便利。

各县（赣榆区）医保部门可参照本方案执行。

附件：1. 连云港市区企业医保服务专员服务事项清单；

2. 医保帮办代办委托书（企业）；

3. 连云港市区企业医保服务专员服务事项登记表；

连云港市医疗保障局

2024年9月4日

（此件公开发布）

附件1

连云港市区企业医保服务专员服务事项清单

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 业务事项 | 申请材料 | 办理 时效 | 办理渠道 | | | | 备注 |
| 窗 口 办 | 线 上 办 | 帮 办 代 办 | 预 约 办 |
| 1 | 单位参保信息变更登记 | 加盖公章的《基本医疗保险参保单位信息变更登记表》 | 即时 办结 | √ |  | √ | √ | 变更统一社会信用代码、法定代表人等关键信息需提供相关主管部门批准的变更材料等对应辅助材料。 |
| 2 | 单位参保信息查询 | 单位有效证明文件（包括统一社会信用代码证或单位介绍信或单位电子秘钥） | 即时 办结 | √ | √ | √ | √ |  |
| 3 | 职工参保登记 | 加盖公章的《城镇职工基本医疗保险参保登记表》（含增加、中断、终止、恢复、在职转退休） | 即时 办结 | √ | √ | √ | √ | 1. 特殊人群还需提供①港澳台人员参加在职职工医保的，需提供港澳居民来往内地通行证或港澳台居民居住证、建立劳动关系的证明；②外国人参加在职职工医保的，需提供外国人就业证件及居留证件，或外国人永久居留证；③出国定居的，需提供护照或永久居留证；④在职转退休的，需提供退休审批材料； 2. 参保人员死亡的，需提供火化证或死亡证明； 3. 在职转退休和终止业务只能在窗口办理。 |
| 4 | 职工参保信息变更登记 | 加盖单位公章的介绍信、职工有效身份证件、经办人有效身份证件 | 即时 办结 | √ |  | √ | √ | 变更姓名、性别、身份证号、出生日期等关键信息的需提供必要的对应辅助材料。 |
| 5 | 职工参保信息查询 | 加盖单位公章的单位介绍信，经办人有效身份证件或社保卡 | 即时 办结 | √ | √ | √ | √ |  |
| 6 | 医保个人账户查询 | 加盖单位公章的单位介绍信，经办人有效身份证件或社保卡 | 即时 办结 | √ | √ | √ | √ |  |
| 7 | 常驻异地工作人员备案 | 异地工作证明材料（参保地工作单位派出证明、异地工作单位证明、工作合同任选其一） | 即时 办结 | √ | √ | √ | √ |  |
| 8 | 出具《参保凭证》 | 加盖单位公章的单位介绍信，经办人身份证原件、转移人的有效身份证件或社保卡 | 即时 办结 | √ | √ | √ | √ |  |

附件2

医保帮办代办委托书（企业）

委托人（甲方）：

统一社会信用代码：

联系人：

联系方式：

被委托人（乙方）：

联系方式：

甲方自愿将《连云港市区企业医保服务专员服务事项清单》中相关帮办代办事项委托乙方办理，由乙方根据委托代为开展医保业务材料接收、填写、初审、打印、归档、领取等业务。双方约定如下：

1. 甲方承诺：提供的所有资料均真实、完整、有效，如有虚假，自行承担相应的法律责任。

2. 乙方承诺：依法依规工作，认真履行职责，根据省医保经办政务服务事项清单、指南的规定提供帮办代办服务，全流程安全保管相关材料。

3. 本委托书自签署之日起生效。

4. 本委托书一式两份签字盖章，甲方和乙方各持一份。

甲方：（盖章） 乙方：（签名）

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

附件3

连云港市区企业医保服务专员服务事项登记表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 受理时间 | 单位名称 | 联系电话 | 办理事项 | 办理结果 | 企业经办人 | 服务专员 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| 抄送：各县（赣榆区）医疗保障局。 |
| 连云港市医疗保障局办公室 2024年9月4日印发 |