

医疗保障经办机构示范窗口评价规范

Specification for demonstration window evaluation
of healthcare security organization

（征求意见稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

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。

本文件由辽宁省医疗保障事务服务中心提出。

本文件由辽宁省医疗保障局归口。

本文件起草单位：辽宁省医疗保障事务服务中心、辽宁省标准化研究院。

本文件主要起草人：李杰、王良泉、刘中华、张喜春、赵晟、薛志文、陈翔、邢超、邱学思、阎雪姣、李华楠、杨松竹、郑琦婧、张涛、姚月。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

本文件归口管理部门通讯地址：沈阳市和平区太原北街2号，联系电话：024-23441255

本文件起草单位通讯地址：沈阳市和平区中兴街中兴二巷5甲8号，联系电话：024-31281129

医疗保障经办机构示范窗口评价规范

1 范围

本文件规定了医疗保障经办机构示范窗口的评价目的、评价原则、评价依据、评价人员、评价内容、评价方法、评价流程、评价报告、评价管理等。

本文件适用于辽宁省行政区域内省、市、县（区）级别医疗保障经办机构内部开展示范窗口的自我评价，乡镇（街道）、村（社区）的医疗保障经办机构可参照本文件执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 评价目的

- 4.1 应聚焦现阶段医疗保障经办服务制度和体系建设，强化服务与管理能力的支撑。
- 4.2 应聚焦医保政务服务事项落实和落地，促进服务与管理水平的提升。
- 4.3 应聚焦行政督查与群众诉求，注重服务对象的体验感、幸福感。

5 评价原则

5.1 客观性原则

应以窗口工作实际为关注点，按照评价指标、评价程序以及评价方法，准确采集信息资料与工作记录，认真观察服务实操，对服务、管理的全流程进行公正、公平、客观地评价。

5.2 科学性原则

评价工作的覆盖范围应完整，主观逻辑思维应严谨、客观证据采集应充分，论证方法应科学，评价结果应可追溯、可验证。

5.3 保密性原则

评价人员应对被评价方的信息资料 and 评价过程中的数据信息保密，未经许可不应对外泄露。

5.4 独立性原则

评价人员应保持第三方身份，独立于其出具评价结论所涉及的相关各方。

6 评价依据

评价依据包括但不限于下列内容：

- a) 医疗保障经办服务行业的法律法规；
- b) 医疗保障经办服务行业行政主管部门的制度及强制性国家标准；
- c) 医疗保障经办服务行业的推荐性国家标准、行业标准以及地方标准；
- d) 医疗保障行业的工作要求。

7 评价人员

7.1 应组建临时性独立专家组开展评价工作。

7.2 评价专家组应由管理人员和技术人员共同组成，管理人员应从相应级别的行业行政主管部门中选取，技术人员应从医疗保障经办机构中选取，宜涵盖经办机构的决策层、管理层以及操作层。

7.3 评价专家组应由 5 名及以上单数人员组成。

7.4 评价人员应具备以下条件：

- a) 应具有客观公正、实事求是的职业操守；
- b) 应熟悉医疗保障经办机构窗口服务与管理流程；
- c) 应掌握医疗保障行业相关法律法规及政策要求；
- d) 应掌握基础性标准化知识；
- e) 应阶段性参加相关培训，并具有持续提升评价工作的能力。

8 评价内容

8.1 否决项

出现下列任何情况之一的，应取消示范窗口评价资格：

- 2 年内国务院大督查发现问题；
- 2 年内国家飞检中发现问题；
- 2 年内被主流媒体负面报道的；
- 3 年内发生安全生产责任事故的；
- 2 年内由于服务质量被行业管理部门约谈的。

8.2 基础指标

8.2.1 服务环境

评价服务对象在服务体验中的舒适性与安全性，内容包括：

- 场所布局；
- 身体感知；
- 标志标识。

8.2.2 服务保障

评价服务提供过程中硬件配置的完整性与有效性，内容包括：

- 设备设施；
- 人力资源；
- 数据支撑。

8.3 核心指标

8.3.1 服务实现

示范窗口评价的主体指标，验证服务的功能性、经济性、文明性、时间性，内容包括：

- 服务事项；
- 服务实操；
- 服务时间。

8.3.2 服务管理

示范窗口评价的支撑指标，评价内部管理方面的实践性，内容包括：

- 制度建设；
- 信息公开；
- 投诉处理。

8.4 创新指标

8.4.1 服务评价

统计不同评价主体的数据结果，内容包括：

- “好差评”测评；
- 第三方评价。

8.4.2 问题整改

统计服务中不符合项的整改结果，内容包括：

- 投诉处理满意率；
- 信访转办办结率。

8.4.3 服务认可

汇总社会各界对服务效果的反馈程度，内容包括：

- 荣誉表彰；
- 新闻报道；
- 经验交流。

9 评价方法

9.1 应采用与评价依据进行比对分析的量化计分法，计分法采取百分制。

9.2 以不少于5名评估人员的计分结果为基础，计算算术平均值作为最终分值。

9.3 评价指标的计分方法见附录A。

10 评价流程

10.1 评价专家组依据本文件要求进行工作现场评价、形成工作报告，工作时间不宜超过3个工作日。

10.2 评价总分在90分及以上时，评价结果为“符合医疗保障经办服务示范窗口要求”。

11 评价报告

11.1 评价专家组应出具评价报告，内容包括：

- 报告编号；
- 评价等级；
- 评价时间；
- 受评单位信息；
- 评价人员信息；
- 评价依据；
- 评价流程简述；
- 评价指标计分说明；
- 评价结论；
- 整改建议。

11.2 评价报告格式参见附录 B。

12 评价管理

12.1 评价结论的有效期为一年。

12.2 评价结论有效期内，如果发生人员变动、服务事项流程改变等影响医疗保障经办服务的情况，应重新进行复评。

12.3 评价结论有效期满前 1 个月，可进行复评；如复评总分在 90 分及以上，评价认定结论有效期延长一年。

12.4 示范窗口应确保医保经办服务的常态化运行，不断提高服务质量，主动接受各相关监督。

12.5 示范窗口宜针对不符合项提出整改措施，并建立长效机制。

附 录 A
(资料性)
医疗保障经办机构示范窗口评价计分表

医疗保障经办机构示范窗口评价计分见表A. 1。

表 A. 1 医疗保障经办机构示范窗口评价计分表

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容	评价细则	结论
否决项			—— 2年内国务院大督查发现问题； —— 2年内国家飞检中发现问题； —— 2年内被主流媒体负面报道的； —— 3年内发生安全生产责任事故的； —— 2年内由于服务质量问题被行政管理部门约谈的。	出现其中一项，则取消评估资格	☐ 取消评估 ☐ 继续评估
基础指标 (30分)	服务环境 (15分)	场所布局 (8分)	功能完整、开放式布局、窗口数量、实现一窗通办	场所面积2分，省（计划单列市）级不少于5000m²、市级不少于3500m²、县（区）级不少于2000m²得分，每少于10%扣1分； 区域功能2分，至少包括引导咨询、受理服务、自助服务、信访接待、便民服务、多媒体、母婴休息等，缺少1项扣1分； 窗口数量2分，服务对象等候时间（包括启用机动窗口）不超过10分钟，每超过10分钟扣1分； 一窗通办2分，出现服务对象转办窗口1次扣1分	

表 A.1 医疗保障经办机构示范窗口评价计分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容	评价细则	结论
基础指标 (30分)	服务环境 (15分)	身体感知 (4分)	检测服务区域的温度、湿度，感受光线、空气质量、噪声消减，查看卫生整洁程度	温度、湿度1分，温度适宜范围15℃~25℃、相对湿度范围40%~70%，超出范围不得分； 光线、1分，自然采光与人工照明相结合、照度标准值300 lx以上得1分； 卫生、1分，无灰尘、无污水、无垃圾得1分； 空气、噪声1分，空气清新无异味、环境安静得1分	
		标志标识 (3分)	查看医疗保障官方标志、徽标以及服务口号； 查看导引指示标志； 查看窗口服务标识	至少有2处显著位置明示医疗保障官方标志、徽标以及“中国医保 一生守护”的服务口号，且样式符合相关规定得1分； 导引指示标识清晰（含特殊人员服务）得1分； 窗口标识统一、信息显示清楚得1分	
	服务保障 (15分)	设备设施 (6分)	查看设备设施的种类与数量，体验设备设施的适宜性	办公类2分，每个窗口至少包括电脑、打印机、扫描仪、高拍仪等项，若某窗口缺少1个扣1分； 服务类2分，至少包括视频音频监控系统、排队叫号系统、服务质量评价系统、自助服务系统等，缺少1个扣1分； 便民类1分，至少包括休息椅、阅读桌、写字笔、饮水机、雨伞、充电宝等，缺少1项扣1分 人体工效学1分，设备设施使用舒适、方便，符合人体工效学得1分	
		人力资源 (6分)	查阅服务人员信息表，评价人员素质、人员数量； 查看有关特殊岗位的资质证书； 查看技能提升方面的工作记录	人员能力完全满足经办服务要求，决策层、管理层以及操作层配置比例合理、数量充足得3分； 具有满足服务事项的资质证书得1分； 定期开展专业技能培训、交流得2分	
		数据支撑 (3分)	查验经办服务平台、内部网络办公系统	办公平台与服务事项完全对应、数据传递高效得1分； 内部办公平台可实现日常管理得1分； 具有数据安全防御系统得1分；	

表 A.1 医疗保障经办机构示范窗口评价计分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容	评价细则	结论
核心指标 (50分)	服务实现 (40分)	服务事项 (10分)	提供服务事项的完整性（10大项、27小项）； 服务事项符合性	完整性5分，每缺少1项服务事项扣2分； 符合性5分，查看办理流程的管理要求，对照“服务质量最优、所需材料最少、办理时限最短、办事流程最简”，服务事项中有1处不符合扣2分	
		服务实操 (25分)	现场观察实际经办服务（不少于10个）、设置专题进行模拟服务（不少于10个），评价岗位纪律、语言交流、仪容仪表、肢体动作、处理流程、整体氛围等方面	岗位纪律2分，出现与工作无关行为1次扣1分； 仪容仪表3分，未穿着统一工装或工装不整洁1人扣1分； 语言交流5分，使用命令式、催促性用语1次扣1分； 肢体动作3分，未轻取轻递，动作粗鲁1次扣1分； 处理流程10分，未执行“首问负责制”“一次性告知”等制度1次扣1分、工作材料不规范1处扣1分、工作流程不规范1处扣1分； 整体氛围2分，主观感觉亲切、有序、高效、活力得2分	
		服务时间 (5分)	抽取50个经办服务申请（最大限度覆盖服务事项），查询网络或纸质版经办工作记录，计算服务时间	对照标准工作时间要求，每超出1个计量单位（工作日/小时），扣1分，扣完为止	
	服务管理 (10分)	制度建设 (4分)	查看文件汇编材料、制度执行记录；	制度完整，制度至少包括，首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、信息公开制度、同岗替代制度、信访工作制度等，每缺少1项制度扣2分； 制度有效下发得1分； 制度实施记录完整得1分	
		信息公开 (2分)	查看信息公开内容、公开方式以及更新程度	公开内容完整且及时更新，信息公开内容包括，经办服务事项清单、事项办理指南、经办事项的办理状态以及办理结果、医疗保障经办政策、办公地点以及咨询电话，缺少1项内容扣1分； 公开方式包括展示牌、告知单、咨询交流、人机互动等，满足3项及以上得1分	

表 A.1 医疗保障经办机构示范窗口评价计分表（续）

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容	评价细则	结论
		投诉管理 (4分)	查看投诉渠道，翻阅处理记录，验证整改措施	投诉渠道至少包括，意见箱、投诉电话、电子邮箱、公众号反馈等，每缺少1项扣1分； 投诉处理及时、处理过程规范得1分； 分析投诉情况，有针对性制定纠正措施、预防措施且有效得1分	
提升指标 (20分)	服务评价 (10分)	“好差评”测评 (6分)	查看“好差评”的评价结果	100%得6分；98%~99%得5分；96%~97%得4分；95%~96%得3分；93%~94%得2分；91%~92%得1分；90%以下不得分	
		第三方评价 (4分)	引入第三方机构以问卷、线上、电话等方式进行服务满意度测评	100%得4分；98%~99%得3分；95%~97%得2分；90%~94%得1分；90%以下不得分	
	问题整改 (5分)	投诉处理满意率 (3分)	查看投诉处理回访记录，计算满意率的百分数值	100%得3分；97%~99%得2分；95%~96%得1分；95%以下不得分	
		信访转办办结率 (2分)	查看信访转办工作记录，计算办结率的百分数值	100%得2分；97%~99%得1分；97%以下不得分	
	服务认可 (5分)	荣誉表彰 (2分)	以2年内市级及以上荣誉、表彰证书为准	2次及以上得2分；1次得1分；没有不得分	
		新闻报道 (2分)	查阅线上、线下市级及以上媒体新闻资料	3次及以上得2分；1次~2次得1分；没有不得分	
		经验交流 (1分)	查看市级及以上工作经验交流会汇编材料	1次及以上得1分，没有不得分	

附 录 B
(资料性)
评价报告

附录B给出了评价报告格式。

报告编号：_____

医疗保障经办机构示范窗口

评价报告

自评单位：_____

评价时间：_____

自评单位	单位名称					
	地址					
	负责人		电话		电子邮箱	
评价人员		姓名	工作单位	职务/职称	电话	签名
	组长					
	组员					
评价依据						
评价流程						

指标计分	评分项	扣分说明
	场所布局	
	身体感知	
	标志标识	
	设备设施	
	人力资源	
	数据支撑	
	服务事项	
	服务实操	
	服务时间	
	制度建设	
	信息公开	
	投诉管理	
	“好差评”测评	
	第三方评价	
	投诉处理满意率	
	信访转办办结率	
	荣誉表彰	
	新闻报道	
	经验交流	
评价结论		
整改建议		